

## SEQUENCE 2

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN ENTRETIEN

## SOMMAIRE

- **Les modalités de l'entretien**
- **Les comportements de communication**
- **Questionner efficacement**
- **Pratiquer l'écoute active**

## LES MODALITES DE L'ENTRETIEN

➤ **Adopter le type d'entretien qui vous semble adapté**

DIRECTIF	SEMI DIRECTIF	NON DIRECTIF
<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller pose des questions précises et nombreuses auxquelles le candidat répond de manière succincte (mode interrogatoire)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller laisse le candidat s'exprimer et pose des questions pour recentrer le dialogue et diriger l'entretien.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Le conseiller n'intervient pas. Le candidat expose son parcours ou son projet comme il le souhaite et le recruteur ne fait que relancer si besoin.</li></ul>
<p>+ Gain de temps et pragmatisme</p>	<p>+ Le candidat exprime beaucoup de choses tout en restant dans le cadre</p>	<p>+ Permet d'évaluer la précision et l'éloquence du candidat</p>
<p>- Format bridant, au détriment de la richesse de la communication</p>	<p>- Peut laisser le champs libre au candidat si non contrôlé</p>	<p>- Le recruteur peut ne pas avoir toutes les réponses à ses interrogations</p>

## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

- **Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur**

### DISTINGUER LE MESSAGE

- **Fait**

L'interlocuteur décrit la réalité

Il pleut

- **Opinion**

L'interlocuteur exprime son avis

Je pense que cela va durer encore 10 jours

- **Sentiment**

L'interlocuteur exprime la manifestation de ses émotions

Et cela me rend triste



## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

### ➤ QUIZZ

FAITES LE TRI DANS CES MESSAGES !

Je suis heureux

Tu es énervant

Tu m'énerves

La soupe c'est bon

Le corps a besoin de vitamines

Tu as des poux, j'en voie un !

Tu te grattes, tu dois avoir des poux !

M. x est mort

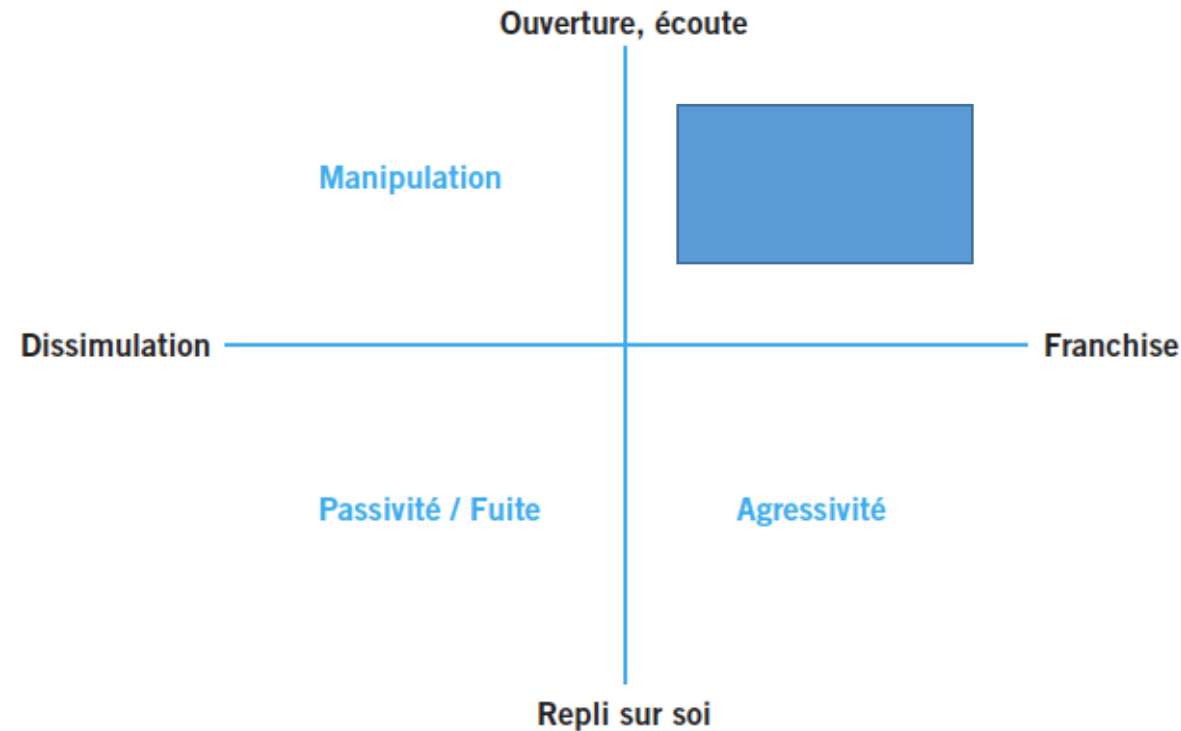
On m'a dit que m. X avait été assassiné. Il ne l'a pas volé !

Je pense que Pierre est coupable.

Alexandre a été condamné par le tribunal

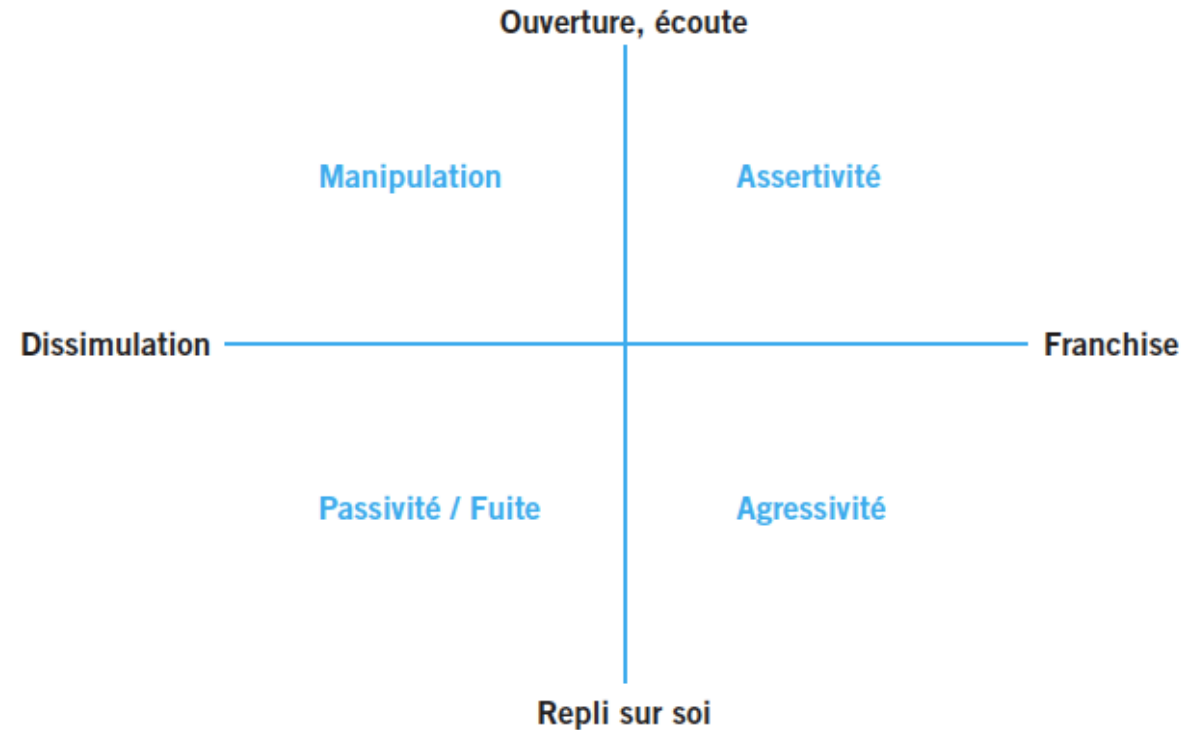
## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

- Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur



## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

- Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur



## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

### ➤ Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur

#### LA PASSIVITE

Caractérisation : L'interlocuteur n'ose pas parler, il ne se met pas en valeur.  
Il est très centré sur les autres.

Recours : Manque de confiance en lui. Forte sensibilité à l'opinion des autres. Peur de déplaire.

Conséquences sur la communication : Frustration. Colère contre les autres et soi-même.  
Message inaudible.

## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

### ➤ Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur

#### L'AGRESSIVITE

Caractérisation : Impulsivité, réponses sous forme d'attaque. Recours à des mots forts.

Recours : Manque ou trop grande confiance en soi. Manque d'écoute. Problèmes personnels.

Conséquences sur la communication : Induit chez l'interlocuteur l'agressivité ou la passivité. Message inaudible.

## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

- **Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur**

### LA MANIPULATION

Caractérisation : Flatterie, Séduction OU Dévalorisation, Culpabilisation  
OU Chantage affectif OU Propos différents selon interlocuteur

Recours : Recours en cas d'échec des autres comportements  
Besoin d'arriver à ses fins coûte que coûte  
Caractéristique intrinsèque du locuteur

Conséquences sur la communication : Perte de crédibilité, Méfiance

## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

- **Adapter le comportement de communication en fonction de l'interlocuteur**

### L'ASSERTIVITE

Caractérisation : Le locuteur défend ses droits en respectant ceux des autres.  
Affirmation sans imposition.  
Sentiments et émotions assumées et énoncées.

Recours : Dans toutes les situations

Conséquences sur la communication : Clarté, Confiance, Sérénité, Efficacité

## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

### ➤ QUIZZ

Votre collègue a reçu une prime pour un travail que vous avez effectué à deux.  
Vous n'avez rien reçu et vous ressentez un sentiment d'injustice.

#### Communication

A votre patron : « c'est dégueulasse. De toutes façons, vous ne m'avez jamais apprécié »

Vous ne dites rien à personne. Après tout, il doit y avoir une raison.

A votre patron : « Je comprends votre décision. Vous voulez un café ? »

A votre collègue : « C'est bien ! Et puis c'est mérité ! »

A votre patron : « Je ne comprends pas votre décision et je souhaite qu'on en parle »

#### Comportement

AGRESSIF

PASSIF

MANIPULATEUR

PASSIF-AGRESSIF

ASSERTIF



## LES COMPORTEMENTS DE COMMUNICATION

### ➤ Développer l'ASSERTIVITE

- Avoir confiance en soi et en ce que l'on défend
- S'accepter et se respecter
- Oser demander, assumer ses désirs et ses attentes
- Dire « Non »
- Exprimer son point de vue et suggérer des solutions

NB : Une communication assertive repose sur une bonne préparation en terme d'argumentation, de la concision et de l'ouverture.

## QUESTIONNER EFFICACEMENT

- **Utiliser une forme de questionnement adaptée à la réponse attendue**
  - **Questions ouvertes**

La question ouverte appelle une réponse circonstanciée de la part de l'interlocuteur.

- Elle vous apporte un maximum d'informations.

Ex : « Quelles missions vont ont été confiées dans ce projet ? »

## QUESTIONNER EFFICACEMENT

➤ **Utiliser une forme de questionnement adaptée à la réponse attendue**

▪ **Questions fermées**

La question fermée appelle une réponse par oui ou par non.

➤ Elle est utile pour acter une situation ou une décision et pour couper court à un échange.

Ex : « Avez-vous réalisé les entretiens dans le cadre de ce recrutement ? »

## QUESTIONNER EFFICACEMENT

➤ **Utiliser une forme de questionnement adaptée à la réponse attendue**

▪ **Questions de relance ou d'approfondissement**

➤ Elle vous permet de revenir sur un point et d'inviter l'interlocuteur à développer

Ex : « Vous m'avez dit avoir participé à ce projet. Pouvez-vous m'en dire plus »

Ex : « Qu'entendez-vous par là ? », « Que voulez-vous dire ? »

## QUESTIONNER EFFICACEMENT

### ➤ EVITER LES QUESTIONS INUTILES OU CONTRE-PRODUCTIVES

#### ▪ Questions inductives

➤ La réponse est induite dans la question

Ex : « Croyez-vous que votre rôle a été déterminant dans ce dossier ? »

Ex : « Pensez-vous que vous auriez pu utiliser cette méthode pour régler ce problème ? »

## QUESTIONNER EFFICACEMENT

➤ **Faire le tour de la question de manière méthodique**

<b>S</b>	<b>T</b>	<b>A</b>	<b>R</b>
<b>SITUATION</b>	<b>TASK (Travail)</b>	<b>ACTION (Activités)</b>	<b>RESULT (Résultat)</b>
<b>Resituer la mission dans un contexte.</b>  - Motif de la mission - Objectifs	<b>Quelle était la mission ?</b>	<b>Quelles tâches et opérations ont été réalisées par l'interlocuteur ?</b>  - Passer de « Nous » à « Je »	<b>Quels ont été les résultats des actions et de la mission ?</b>  - Explorer les apprentissages de l'interlocuteur

## PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

- **Pratiquer une écoute bienveillante**
  - Laisser l'interlocuteur s'exprimer
  - Adopter une attitude neutre
  - Envoyer des signes d'intérêt (verbaux ou non-verbaux)
  - Questionner de manière ouverte
  - S'assurer par la reformulation que le message est bien compris

## PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

- **Utiliser la reformulation pour clarifier la communication**

### La reformulation-écho et la reformulation reflet (ou miroir)

- Répéter les paroles de votre interlocuteur ou les reformuler avec ses propres mots afin d'assurer de la bonne réception du message et sa bonne compréhension

Ex : « *En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué.* »

Reformulation écho : « *Je comprends, tu te sens fatigué.* »

Ex : « *Je ne suis pas d'accord pour refaire ce travail si le surcroît de travail n'est pas facturé.* »

Reformulation miroir : « *Si je comprends bien, tu ne veux pas produire à nouveau cette maquette si tu n'es pas payé pour cela, c'est bien ça?* »



## PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

- **Utiliser la reformulation pour clarifier la communication**

### La reformulation-synthèse

- Reprendre les propos de l'interlocuteur en les résumant afin de reprendre la main sur l'échange ou de maîtriser les propos d'un interlocuteur prolix

Ex :        *En résumé, vous me dites que...*  
              *Si je résume,...*  
              *Au final,...*  
              *En deux mots,...*

## PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

- **Utiliser la reformulation pour clarifier la communication**

### La reformulation-élucidation

- Aller plus loin que ce qui est dit, en utilisant ce que l'on a compris entre les lignes ou déduit afin de proposer un nouvel angle de vue à l'interlocuteur, pour le faire réfléchir.

*Ex :*       « De toutes façons les agences d'intérim ne s'intéressent pas à ma candidature. »  
              – « Vous me dites que toutes les agences ont refusé de vous recevoir ? »

## PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

### ➤ Quid de l'EMPATHIE

Empathie : Capacité à percevoir et à comprendre les émotions et sentiments de son interlocuteur.

#### Point d'appui

Vecteur de compréhension  
Compassion

#### Point de vigilance

Levier de manipulation  
Contagion émotionnelle

MISE  
EN  
SITUATION

## MISE EN SITUATION

### ENTRETIEN-CONSEIL

La simulation se fait en trinôme :

- 1 conseiller
- 1 candidat
- 1 auditeur neutre

Le candidat s'interroge sur son orientation professionnelle.

Il envisage une orientation dans le domaine de l'insertion.

Le conseiller devra identifier les attentes et les motivations du candidat (ses (dé)goûts, ses (dés)intérêts) afin de les mettre en lien avec la réalité du métier.

A l'issue de l'entretien, le conseiller établira un bilan avec le candidat.

L'auditeur neutre n'intervient pas : il analyse l'entretien afin d'éclairer le conseiller.

Il remplit une grille d'évaluation de l'entretien.

QUESTIONS ?