MODULE TEC

Formatrice : O. Ouazzani

L’entretien de face à face en situation professionnelle

Avant l'entretien : une préparation soigneuse

● Cerner précisément la finalité de l'entretien.

● Recueillir les éléments nécessaires.

● Déterminer la technique d'entretien adaptée à la finalité souhaitée et aux

contraintes prévisibles : entretien directif, non directif, semi-directif.

● Préparer le support pour les entretiens directifs et semi-directifs.

● Réfléchir à ses préjugés et stéréotypes sur l'interlocuteur et la situation à venir.

● Préparer les conditions matérielles :

– de préférence proposer et non imposer un lieu non connoté et à l'abri de toute

perturbation (téléphone, visite, bruits, etc.), ainsi qu'une heure de rendez-vous

adaptée à la durée prévisible de l'entretien ;

– prévoir une des dispositions qui ont montré leur efficacité en matière de

communication interpersonnelle : le face-à-face ou le côte-à-côte ;

– prévoir des sièges confortables et de même nature.

● Se rendre disponible en évitant de prévoir d'autres activités au même moment

(signature de courriers, rendez-vous, etc.).

Pendant l'entretien : un comportement adapté

 Au démarrage de l'entretien

● Accueillir l'interlocuteur.

● Rappeler l'objet de l'entretien, sa finalité, les modalités de son déroulement, les

suites qui y seront données et s'assurer de l'accord de l'interlocuteur.

● Adapter le code de communication à l'interlocuteur.

 Au cours de l'entretien

● Utiliser la technique choisie et le support préparé.

● Utiliser un vocabulaire plutôt univoque (des mots et des expressions qui n'ont

qu'une seule signification), un style et un ton adaptés.

● Instaurer un climat relationnel propice à la communication.

● Être attentif à l'écho et au poids des mots. Essayer d'éviter l'effet de halo.

● Être attentif à l'ensemble des dimensions de la situation, notamment au

paralangage (intonation, articulation, timbre et débit de la voix) et au non verbal

(gestes, mimiques, positions du corps, etc.).

● Adopter une attitude de compréhension en étant pleinement présent (écoute

active et reformulation essentiellement).

● Veiller à ses propres attitudes.

● Contrôler l'ensemble des variables susceptibles de parasiter l'échange.

● Prendre des notes ou enregistrer (à condition de l'avoir annoncé en préalable).

 A la fin de l'entretien

● Remercier l'interlocuteur pour sa disponibilité, valoriser les informations

apportées.

Après l'entretien : donner les suites prévues

● Relire et organiser ses notes.

● Les compléter, si nécessaire.

● Rédiger, avec un peu de recul, le compte rendu de l'entretien ou un relevé de

décisions.

● Diffuser, le cas échéant,le compte rendu selon les modalités prévues.