

1 SAVEZ-VOUS CONDUIRE DES ENTRETIENS ?

Ce questionnaire d'autodiagnostic va vous permettre de faire le point sur la manière dont vous conduisez vos entretiens.

À l'issue de ce questionnaire, vous pourrez visualiser vos points forts et vos points faibles sur une grille prévue à cet effet.

Vous pourrez ainsi développer vos points forts et prendre les mesures nécessaires pour atténuer, diminuer vos points faibles, en portant une attention toute particulière aux thèmes qui y font référence dans cet ouvrage.

Cet autodiagnostic vous permettra, en outre, de prendre conscience des différents points sur lesquels chaque interlocuteur doit porter son attention lors d'un entretien.

Et maintenant, à vous.

Autodiagnostic

Répondez spontanément en choisissant, pour chaque alternative, celle qui correspond au plus près à ce que vous faites ou pensez faire dans la réalité.

Pour que ce test soit révélateur, faites un choix et cochez la proposition qui vous ressemble parmi les 2 propositions.

1. Je débute et termine l'entretien aux heures prévues.
2. Conduire un entretien, c'est s'efforcer de rester neutre.
3. Au cours d'un entretien, je poursuis toujours un objectif personnel bien défini.
4. Conduire un entretien, c'est s'intéresser au comportement de son interlocuteur.
5. Dans un entretien, il y a toujours un gagnant et un perdant.
6. Dans un entretien, il faut savoir gérer le temps accordé à chaque thème.
7. Mener un entretien, c'est faire en sorte que l'interlocuteur s'exprime aussi librement et complètement que possible.
8. J'encourage mon interlocuteur par des sourires, des hochements de tête, des « hum! hum! ».
9. L'efficacité d'un entretien dépend de ma capacité à me poser les bonnes questions.
10. Je m'accorde un temps de préparation avant chaque entretien.
11. Mener un entretien, c'est savoir tour à tour suivre son interlocuteur.
12. En début d'entretien, je précise l'objectif et je définis les règles du jeu.
13. Lorsque la situation l'exige, je sais dépassionner l'entretien.
14. Dans un entretien, plus on échange, moins on arrive à un accord.

15. Je termine toujours un entretien par une phrase de synthèse.
16. Dans un entretien, j'ai tendance à imposer mon point de vue.
17. Il faut savoir utiliser le langage de l'autre pour être efficace.
18. J'essaie le plus souvent de comprendre les émotions de mon interlocuteur.
19. Un entretien efficace va droit à l'essentiel.
20. Au cours d'un entretien, le plus difficile pour moi est d'écouter.
21. Je me montre le plus souvent coopératif.
22. Au cours d'un entretien, je traite les problèmes méthodiquement.
23. Je sais faire des concessions.
24. Un entretien bien mené doit coller au plus près des faits.
25. La forme d'un entretien dépend de son objectif.
26. Dans un entretien, j'ai souvent tendance à interrompre mon interlocuteur.
27. Je sais expliquer clairement les sentiments de mon interlocuteur.
28. L'entretien est une perte de temps car il n'en sort rien de concret.
29. Un entretien efficace est celui où l'on a su faire passer le message.
30. Mener un entretien, c'est savoir reformuler.
31. Je porte un intérêt certain à l'ambiance dans laquelle se déroule l'entretien.
32. Un entretien bien mené répond à deux objectifs : une bonne relation, une bonne information.
33. Structurer précisément l'entretien est une des conditions de sa réussite.
34. Un entretien bien mené doit prendre peu de temps.
35. J'évite de porter un jugement sur ce que dit mon interlocuteur.
36. En début d'entretien, je fais en sorte de mettre à l'aise mon interlocuteur.

Résultats de l'autodiagnostic

Les propositions ont été groupées en quatre grands thèmes :

- l'efficacité ;
- la relation ;
- les techniques ;
- la méthode.

■ L'efficacité

Elle consiste à être d'abord et avant tout centré sur les résultats de l'entretien.

- Exemple :*
- *atteindre l'objectif fixé ;*
 - *trouver la solution adaptée à la situation ;*
 - *faire passer efficacement le message.*

■ La relation

La relation consiste à porter son attention sur la qualité de la relation établie. Il faut faire en sorte de créer les conditions de réussite de l'entretien en favorisant l'expression de son interlocuteur ou encore en dépassionnant le débat.

- Exemple :*
- *faire preuve d'empathie ;*
 - *créer un rapport de coopération ;*
 - *être orienté vers des progrès futurs.*

■ Les techniques

Il est nécessaire de savoir utiliser les techniques de communication pour favoriser l'expression de son interlocuteur et atteindre une plus grande efficacité de l'entretien.

Exemple :

- *savoir écouter ;*
- *savoir reformuler ;*
- *savoir faire des synthèses partielles.*

■ La méthode

Cela revient à utiliser une méthode de préparation et de conduite de l'entretien pour une plus grande clarté et une plus grande efficacité.

- Exemple :*
- *définir clairement l'objectif ;*
 - *préparer un guide d'entretien ;*
 - *structurer les différentes phases de l'entretien.*

Les propositions numérotées ont été rassemblées sous chaque grand thème les concernant.

n° des THÈMES PROPOSITIONS	Efficacité	Relation	Techniques	Méthode
	3	5	2	1
	14	7	4	6
	16	13	8	10
	17	18	9	12
	19	21	11	15
	26	23	20	22
	28	27	24	25
	29	31	30	32
	34	35	36	33
TOTAL				

Entourez le numéro des propositions que vous avez choisies et faites le total pour chaque colonne.

Puis reportez ces résultats sur la représentation graphique page suivante.

Par exemple, en efficacité, vous avez obtenu 5 points. Coloriez la colonne jusqu'au niveau 5 pour montrer votre niveau.

Efficacité	Relation	Techniques	Méthode
9			
8			
7			
6			
5			
4			
3			
2			
1			

Relation

De 0 à 3 points

Votre souci de l'efficacité ne doit pas vous conduire à sous-estimer l'importance du climat relationnel nécessaire à votre interlocuteur.

6 points et plus

Il est vrai qu'il importe de se préoccuper de la relation. Ne négligez cependant pas l'efficacité. Un entretien doit déboucher sur quelque chose de concret.

Techniques

De 0 à 3 points

Apprenez à connaître ces techniques (écouter, reformuler, synthétiser). Pensez ensuite à les utiliser plus souvent, vous serez étonné de leur efficacité !

6 points et plus

Attention ! Les techniques de communication ne sont que des outils et des moyens au service d'un objectif précis. Ne les considérez pas comme une fin en soi.

Méthode

De 0 à 3 points

Votre intention est bonne, mais votre manque de méthode vous conduit plutôt à fonctionner sur un mode intuitif. Vous risquez d'être brouillon et de ne pouvoir retenir la « substantifique moelle ». De plus, votre interlocuteur risque de se perdre dans les dédales de votre pensée !

6 points et plus

S'il importe d'être méthodique, la méthode n'est pas pour autant une fin en soi. Elle n'est pas non plus, à elle seule, une garantie systématique de succès. Gardez en tête l'objectif et attachez-vous à développer une relation plus ouverte, plus franche, plus positive.

À la lumière de ces commentaires, il vous apparaît que conduire un entretien est plus difficile qu'on ne le croirait. Il convient de savoir accorder à chaque thème (efficacité, relation, techniques, méthode) la place qui lui est due, sans pour autant en faire trop ni trop peu.

Vous connaissez maintenant vos points forts et vos points faibles. Pour développer votre efficacité, référez-vous aux chapitres 3, 4 et 5, qui traitent de ces points et accordez-leur l'intérêt qu'ils méritent. Vous saurez ainsi adopter l'attitude qu'il convient en fonction des différentes situations que vous devez affronter.

■ Interprétation des résultats

L'objectif de cet autodiagnostic est de vous permettre de prendre conscience de vos points forts (6 points et plus) et de vos points faibles (entre 0 et 3 points).

Efficacité

De 0 à 3 points

Vous accordez une importance trop grande au climat, à l'ambiance ou à un autre thème. Craignez-vous les conflits ?

L'objectif d'un entretien est d'être utile, ne l'oubliez pas !

6 points et plus

Vous êtes trop centré sur les résultats. Vous risquez d'être trop pressé d'en finir. Votre souci d'efficacité, s'il est légitime, peut vous empêcher d'obtenir toutes les informations dont vous avez besoin pour prendre une décision adaptée à la situation. Et puis souvenez-vous qu'un entretien efficace prend nécessairement un peu de temps. Un point fort peut devenir un point faible.