



## 15 questions d'entrevue pour faciliter la sélection en accord avec la culture

Les systèmes de gestion des ressources humaines jouent un rôle central dans la promotion et la protection d'une culture bien ancrée, en commençant par la sélection d'individus qui ont des valeurs personnelles et des méthodes de travail qui concordent avec la culture de l'organisation. Comment évaluer ceux qui finiront possiblement par dissonant par rapport à votre culture ou ceux qui s'y épanouiront?

Vous trouverez ci-dessous une liste de 15 questions d'entrevue comportementale compilées à partir de séries de questions d'entrevue utilisées par les organisations de soins/santé Planetree Certifiées Or. Les équipes de ces organisations centrées sur la personne sont hautement performantes et comprennent que les décisions d'embauche sont le moteur du succès.

Voici les questions utilisées pour détecter qui non seulement comblera un poste vacant, mais enrichira également une culture.

- 1. Donnez un exemple d'une situation où vous avez dû travailler avec une personne avec qui il était difficile de vous entendre? Qu'est-ce qui rendait cette personne difficile? Comment avez-vous géré la situation?**
- 2. Par moment, les usagers et les membres de leur famille peuvent être exigeants. Parlez-moi d'une expérience où vous avez dû gérer les attentes d'un usager/de sa famille afin d'éviter tout engagement déraisonnable.**
- 3. Au centre de la philosophie de soins/services d'une organisation centrée sur la personne se trouve l'importance de communiquer avec les usagers au sujet de leurs soins pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées. Parlez-moi d'une situation où vous avez dû surmonter une barrière de communication afin de vous assurer qu'un usager ou membre de sa famille comprenne ce qu'il devait savoir.**
- 4. Vous commencez ce nouveau travail et avez un bon nombre de membres du personnel et membres de la famille (et résidents en soins de longue durée) à connaître. Dites-moi comment vous vous y prenez pour développer des relations.**
- 5. Plusieurs lignes téléphoniques sonnent à votre station et une personne se présente à votre bureau. Comment gérez-vous cette situation et comment l'avez-vous gérée par le passé?**
- 6. Si vous voyiez une personne qui semble égarée, que feriez-vous?**



7. Décrivez comment vous avez fait face (ou comment vous feriez face) à un usager qui est extrêmement anxieux, effrayé ou craintif. Qu'avez-vous fait (ou que feriez-vous) pour soulager leur crainte?
8. Nous connaissons tous des journées plus difficiles pour s'assurer de remplir nos échéanciers. Décrivez une situation où vous l'avez vécu. Qu'avez-vous fait?
9. Pouvez-vous me donner un exemple d'une situation où vous avez dû faire face à un usager qui se plaignait, fâché ou difficile? Pourquoi étaient-ils fâchés ou contrariés? Comment avez-vous géré la situation?
10. Les professions de la santé peuvent être éprouvantes physiquement, émotionnellement et mentalement. Parlez-moi d'un moment où vous avez vécu une situation stressante au travail. Comment avez-vous réagi? Quels traits de personnalité vous a permis de bien gérer ce stress?
11. Décrivez une situation où vous avez dû transmettre des mauvaises nouvelles à un usager. Qu'avez-vous dit? Comment l'usager a-t-il réagi? Comment vous êtes-vous senti?
12. Parlez-moi d'une situation où vous avez trouvé une solution novatrice à un problème au travail. Poursuivez : Comment avez-vous abordé votre superviseur et comment vos collègues ont-ils réagi à l'idée?
13. Notre technologie est à la fine pointe, comment feriez-vous pour vous assurer que les interactions humaines avec votre usager demeurent tout de même l'élément central?
14. Compte tenu du poste sur lequel vous appliquez, comment pourriez-vous personnellement améliorer le service à la clientèle et/ou l'expérience de l'usager?
15. Si vous étiez un usager dans un hôpital (ou un résident en soins de longue durée), quelles seraient les choses importantes pour vous? De quelle façon un employé de l'hôpital pourrait-il rendre votre séjour plus plaisant?