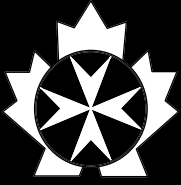


# DID YOU KNOW?


AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS



## INTERVIEWS

June 1997

Vol. 4 No. 6

 **DID YOU KNOW** that a personal interview is an integral part of any volunteer recruitment program? The right “fit” can be determined during the interview, to match the needs and interests of a potential volunteer with those of St. John Ambulance. The interview is also part of the screening process.

Before conducting a personal interview, determine your goals. What do you want to learn about the person? Their qualifications? Their abilities? Their interests? Their suitability for the position? The questions you ask, and the way in which you frame the questions will be determined by your needs. Try to use the same pre-set questions for each related volunteer position, to maintain consistency and fairness.

The purpose of the screening interview is to give both the interviewer and the volunteer time to make a deliberate examination of what the other has to offer. Give equal time to both why the position is important and interesting, and whether the volunteer is right for the job.

The following tips will help your interview succeed:

- provide application forms for completion prior to meeting with the candidate
- plan the interview to last between 30 and 60 minutes but don't schedule anything right after the interview in case more time is required
- use face-to-face rather than telephone interviews if you have a choice
- conduct the interview privately, to avoid eavesdropping or disruptions, and to make the candidate feel more comfortable
- if possible, have two interviewers
- ensure there will be no interruptions (close the door and don't answer the phone)
- allow plenty of time for the candidate to ask you questions
- maintain a comfortable distance, facing the person and making eye contact
- show interest by giving minimal responses (mm, yes) while the candidate is speaking
- use body language to show attentiveness (nodding, leaning forward)
- use open-ended questions to find out the candidate's attitudes or reactions to typical situations ("Tell me about a situation when you needed to...")
- clarify by asking questions
- tune in to the candidate's non-verbal messages (shifty eyes, yawning, nervousness)

Beware that there are many factors that interfere with communication during interviews:

- personal physical factors of either person (hunger, a headache)
- physical distractions (noise, uncomfortable chairs, flickering lights, room temperature)
- other distractions (annoying habits, wearing too much makeup)
- personal attitudes, prejudices, experiences or background of either person
- jargon or abbreviations unknown to the other person
- body language and tone of voice
- language and cultural differences

***Always show enthusiasm for St. John Ambulance.  
It's contagious, and the interview is a good place to start!***

# LES SAVIEZ-VOUS?

FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION  
DES MEMBRES DE L'AMBULANCE SAINT-JEAN



## ENTREVUES

Juin 1997

Vol. 4, n° 6

☞ **SAVIEZ-VOUS** que l'entrevue fait partie intégrante de tout programme de recrutement de bénévoles? L'entrevue a comme but de vérifier si les besoins et les intérêts du candidat bénévole concordent avec ceux de l'Ambulance Saint-Jean. L'entrevue fait aussi partie du processus de présélection (filtrage).

Avant de conduire une entrevue, vous devez vous fixer des buts. Que voulez-vous savoir au sujet du candidat? Quelles sont ses compétences? Quelles sont ses qualités? Quels sont ses intérêts? Possède-t-il les aptitudes nécessaires pour occuper le poste? Les questions que vous poserez, ainsi que leur formulation, seront fonction des objectifs que vous aurez établis. Essayez de poser la même série de questions à chaque candidat au même poste de façon à assurer une certaine cohérence et équité.

L'entrevue de présélection vise à donner à l'interrogateur et au bénévole le temps nécessaire pour faire un examen réfléchi de ce que chacun a à offrir à l'autre. Employez autant de temps à énoncer les raisons pour lesquelles le poste est intéressant et important qu'à déterminer si le bénévole a les qualités requises pour occuper le poste.

Les conseils qui suivent visent à vous aider à conduire une entrevue fructueuse :

- donner un formulaire de demande d'adhésion au candidat afin qu'il puisse le remplir avant l'entrevue;
- prévoir que l'entrevue durera entre 30 et 60 minutes mais ne programmer aucune autre activité tout de suite après l'entrevue au cas où il faudrait la prolonger;
- conduire une entrevue face-à-face et non au téléphone, si possible;
- conduire l'entrevue en privé afin d'éviter les oreilles indiscrètes et les interruptions et de mettre le candidat à l'aise;
- conduire deux entrevues, si possible;
- s'assurer qu'il n'y aura pas d'interruptions (fermer la porte et ne pas prendre d'appels);
- accorder suffisamment de temps au candidat pour qu'il puisse poser des questions;
- se tenir à une distance respectueuse du candidat, en lui faisant face et en le regardant dans les yeux;
- manifester de l'intérêt en intervenant le plus succinctement possible (par ex., mm, oui) lorsque le candidat parle;
- témoigner de l'attention en utilisant le langage du corps (faire un signe de tête affirmatif, se pencher en avant);
- poser des questions ouvertes afin de savoir comment il se comporte ou réagit face à des situations particulières («Faites-moi part d'une situation au cours de laquelle vous avez dû ...»);
- clarifier certains points en posant des questions;
- être attentif aux messages non verbaux (regard fuyant, bâillements, nervosité).

Plusieurs facteurs influent de façon négative sur la communication pendant l'entrevue :

- facteurs physiques particuliers à l'interrogateur ou au candidat (faim, mal de tête);
- distractions physiques (bruits, fauteuils inconfortables, lumière vacillante, température de la pièce);
- autres distractions (tic agaçant ou maquillage excessif);
- attitude, préjugés, expériences et antécédents de l'autre personne;
- jargon ou abréviations inconnus à l'autre personne;
- langage du corps et ton;
- différences de langue et de culture.

**Faites toujours preuve d'enthousiasme à l'endroit de l'Ambulance Saint-Jean. L'entrevue est une bonne occasion de communiquer votre enthousiasme.**