

FERRAMENTA Nº 17

➤ Utilização de entrevistas como instrumento de avaliação

1. Descodificação da linguagem verbal sobre a forma (e não apenas sobre a substância)

O candidato utiliza construções sintáticas longas e complicadas - com o risco de se perder nas suas próprias ideias - ou utiliza frases curtas? O vocabulário que utiliza é preciso e variado - ou é redundante e pouco sofisticado? Para além do significado da sua finalidade, a análise da riqueza léxica e da estrutura verbal de um candidato revela a capacidade de invenção e de improvisação necessárias para falar em público.

2. Ouvir atentamente para descodificar a dimensão para-verbal

Para-verbal é toda a gama de expressões que permitem diferenciar uma pessoa da outra na rádio, por exemplo. Voz, volume, entoação ou dicção: se o candidato está destinado a expressar-se perante uma audiência de clientes ou colaboradores, estes ingredientes devem ser cuidadosamente analisados e medidos.

3. Controlo da linguagem não verbal

Algumas pistas podem indicar o nível de confiança do candidato. Os seus comportamentos são ativos ou passivos? Refletem uma postura de abertura ou de fecho? A distância escolhida pelo candidato entre si e o recrutador é também muito reveladora, especialmente se ele ou ela estiver demasiado próximo - na sua área privada - ou, pelo contrário, demasiado afastado, como se quisesse fugir.

Será que o candidato oferece um sorriso forçado ou sorri expressivamente em apoio dos seus argumentos, por exemplo? Olham diretamente um para o outro?

Benefícios esperados:

- ✓ Melhor relacionamento com clientes, colegas e parceiros
- ✓ Melhor compreensão das preocupações expressas e não expressas
- ✓ Mais rapidez na adaptação da comunicação às pessoas com quem se está a falar
- ✓ Maior capacidade de influenciar e envolver os parceiros
- ✓ Mais fácil lidar com as objeções
- ✓ Aumento significativo da credibilidade
- ✓ Expansão da sua rede de contactos internos e externos
- ✓ Aumentar a sua própria eficácia