



**ETRE OU PARAITRE UN BON CANDIDAT : RECITS
CONVERSATIONNELS, PAROLE RAPPORTEE,
COMPORTEMENT NON-VERBAL ET LEUR IMPACT DANS
LES ENTRETIENS DE SELECTION**

**BEING OR APPEARING TO BE A GOOD CANDIDATE:
STORYTELLING, REPORTED SPEECH, NON-VERBAL
BEHAVIOR AND THEIR IMPACT IN SELECTION
INTERVIEWS**

Thèse de doctorat soumise à la faculté des Sciences

Institut de psychologie du travail et des organisations

Université de Neuchâtel

Par Marie-Eve Tescari

Le 17 octobre, 2020

Composition du comité d'experts :

Directeur de thèse - Prof. Adrian Bangerter, Université de Neuchâtel, Suisse

Rapporteur interne- Prof. Laurenz Meier, Université de Neuchâtel, Suisse

Rapporteuse externe - Prof. Marianne Schmid Mast, Université de Lausanne, Suisse

IMPRIMATUR POUR THESE DE DOCTORAT

La Faculté des sciences de l'Université de Neuchâtel
autorise l'impression de la présente thèse soutenue par

Madame Marie-Eve TESCARI

Titre:

**“Etre ou paraître un bon candidat : récits
conversationnels, parole rapportée,
comportement non-verbal et leur impact dans
les entretiens de sélection**

sur le rapport des membres du jury composé comme suit:

- Prof. Adrian Bangerter, directeur de thèse, Université de Neuchâtel, Suisse
- Prof. Laurenz Meier, Université de Neuchâtel, Suisse
- Prof. Marianne Schmid Mast, Université de Lausanne

Neuchâtel, le 15 décembre 2020

Le Doyen, Prof. A. Bangerter



RESUME

L'entretien est une situation de sélection où le candidat va user de moyens verbaux et non-verbaux pour faire « bonne impression » et se distinguer. Toutefois, la perception de la compétence au travers de la narration et des indices non-verbaux reste un champ de recherche à développer. Cette thèse vise à étudier les caractéristiques individuelles ou perçues des candidats influençant leur performance en entretien en explorant trois phénomènes interactionnels: les récits conversationnels, la parole rapportée et le comportement non-verbal.

Raconter une histoire pour illustrer une compétence est une tâche complexe pour les candidats. Cette difficulté rend la production de récits rare. Dans l'article 1, nous avons donc testé deux variables susceptibles d'influencer la production de récits, de pseudo-récits et la performance des candidats : l'information et l'expérience professionnelle. En entretien, les candidats produisent plus de récits que de pseudo-récits. Le niveau d'information et l'expérience professionnelle des candidats n'ont pas augmenté la production de récits et de pseudo-récits. Néanmoins, les candidats informés ressentaient moins d'émotions négatives que ceux non informés. De plus, l'expérience professionnelle prédisait de façon significative la performance des candidats. L'analyse des pensées et sentiments ressentis par les candidats au moment de l'entretien, a montré qu'ils se préoccupaient essentiellement de la qualité du récit et de son impact sur le recruteur.

Rendre un récit captivant est un défi pour les candidats. Un moyen est l'utilisation de la parole rapportée. Dans l'article 2, j'ai étudié le phénomène de la parole rapportée dans des entretiens de sélection réels effectués au sein de deux organisations du secteur public. La parole rapportée directe est plus susceptible d'être produite par les femmes, par les candidats expérimentés, et dépend du degré de maîtrise auto-rapporté de la compétence savoir écouter. La quantité de pensée rapportée est plus importante pour la compétence contrôle de soi et varie selon le degré de maîtrise auto-rapportée de celle-ci. L'utilisation de la parole rapportée est une façon plus vivante, authentique et convaincante de démontrer ses compétences en entretien.

Dans l'article 3, j'ai exploré quelles dimensions perceptuelles sous-jacentes issues du comportement non-verbal des candidats prédisent l'évaluation des recruteurs dès les premières impressions. Les impressions holistiques, l'attractivité et la sympathie peuvent être combinés en deux dimensions fondamentales de la perception : la chaleur et la compétence. Seule la compétence prédit l'évaluation des recruteurs. De plus, l'expérience professionnelle corrèle positivement avec la dimension compétence. Le regroupement des indices non-verbaux

constitue une explication de la manière dont les recruteurs forment intuitivement leur jugement sur la perception de la compétence en entretien.

Les principaux résultats, les implications, les limites et les perspectives futures de recherche sur les entretiens d'embauche sont discutés.

Mots-clés: entretien de sélection, interaction sociale, gestion d'impressions, performance en entretien, production de récit, parole rapportée, comportement non-verbal.

ABSTRACT

The job interview is a selection process where the candidate uses verbal and non-verbal means to make a "good impression" and stand out. However, the perception of competence through narrative and non-verbal cues remains a research field to develop. This thesis aims to study the characteristics or perceived characteristics of candidates influencing their interview performance by exploring three interactional phenomena: storytelling, reported speech and non-verbal behavior.

Telling a story to illustrate a competency is a complex task for candidates. This difficulty makes the production of stories rare. In Article 1, I tested two variables that may influence the production of stories, pseudo-stories and interviewee performance: information and professional experience. In job interviews, candidates produced more stories than pseudo-stories. Candidates' level of information and professional experience did not increase the production of stories and pseudo-stories. Nevertheless, informed candidates felt fewer negative emotions than uninformed candidates. In addition, professional experience significantly predicted interviewee performance. Analysis of the thoughts and feelings felt by the candidates at the time of the interview showed that they were primarily concerned about the quality of the story and its impact on the recruiter.

Making a story captivating is a challenge for candidates. One way is the use of reported speech. In Article 2, I studied the phenomenon of reported speech in job interviews conducted in two public service organizations. Direct reported speech is more likely to be produced by women candidates, experienced candidates, and depends on their self-reported capacity to listen. The amount of reported thought is more important for self-control and is correlated with its self-reported degree of mastery. The use of reported speech is a more vivid, authentic and convincing way of demonstrating their skills during job interviews.

In Article 3, I explored what underlying perceptual dimensions predict interviewer evaluation from thin slices of non-verbal behavior. Holistic impressions, attractiveness and sympathy can be combined into two fundamental dimensions of perception: Warmth and Competence. Only Competence predicts the evaluation of recruiters. Furthermore, professional experience correlates positively with the competence dimension. The combination of non-verbal cues provides an explanation of how recruiters intuitively form their judgments about

the perception of Competence during job interviews. The main findings, implications, limitations and future prospects are further discussed.

Keywords: job interview, social interaction, impression management, interviewee performance, storytelling, reported speech, nonverbal behavior.

REMERCIEMENTS

Je souhaiterais remercier chaleureusement d'abord mon directeur de thèse, Adrian Bangerter. Au travers de ces sept années, j'ai pu bénéficier de son encadrement, de sa disponibilité, de sa considération et de sa bienveillance. Il a su me faire confiance en acceptant de superviser ce doctorat tout en m'accompagnant au mieux par rapport à mon profil orienté pratique pour acquérir les compétences académiques nécessaires. J'ai pu grandir au travers de nos débats d'idées, de ses feedbacks constructifs et capitaliser sur la complémentarité de nos expériences professionnelles. Je le remercie aussi vivement de m'avoir fait intervenir au sein de ses cours. Partager aux étudiants de master ma passion pour les ressources humaines fut un vrai cadeau qui m'a empli de joie !

J'aimerais également remercier vivement toutes les personnes de mon entourage professionnel. Mes hiérarchies successives, et plus particulièrement Monique Pfister, qui ont fait preuve de beaucoup de flexibilité et de compréhension durant toutes ces années d'étude. Elles m'ont en effet permis de concilier au mieux mes activités professionnelles et de doctorante, pour aboutir à la remise de cette thèse. Je tiens également à témoigner toute ma gratitude à mes collègues, tant pour leur participation sans failles à mes études que pour leur attention et leurs encouragements. J'aimerais enfin souligner ma reconnaissance vis-à-vis de l'ouverture d'esprit des deux DRH (Didier Bellardant et Yannick Carlier), des organisations au sein desquelles j'ai pu effectuer mon étude de terrain.

Mes remerciements vont également à toutes les personnes engagées par l'Université de Neuchâtel et aux étudiantes de master que j'ai supervisées et qui ont participé à la collecte et aux retranscriptions de mes données : Christina Györkös, Charlène Padoan, Sandrine Fasel, Lucile Nicolier, Laurène Hondius et Karen Hitz. Je remercie également le Décanat des Sciences pour m'avoir accordé des délais supplémentaires lorsque j'en ai fait la demande.

Un immense merci enfin à mes proches pour tout leur investissement et leur indéfectible soutien. Mes parents, Jean-Claude et Martine, qui m'ont donné le courage de persévérer dans toutes les étapes qui ont jalonné ma vie de doctorante. Mes ami-e-s qui se sont dévoué-e-s pour participer à mes études et/ou ont veillé-e-s à mon bien-être tant physique que psychique. Dalila, Malika, Stéphanie et Wanda qui ont relu avec attention mes manuscrits. Et surtout Stéfane, mon compagnon, qui par sa force intérieure, son écoute et son implication, a su trouver les mots et les gestes pour m'apaiser, me dynamiser ou me confronter toujours avec justesse et amour.

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	13
1. De l'approche intuitive à l'approche psychométrique de l'entretien.....	15
1.1. L'entretien selon l'approche intuitive.....	15
1.2. L'entretien selon l'approche psychométrique	17
2. De l'interaction sociale à la performance dramaturgique de l'entretien.....	21
2.1. Perspective interactionniste	22
2.2. Présentation de soi et gestion d'impressions	23
2.3. Compétence narrative	25
3. Caractéristiques individuelles ou perçues d'un bon candidat.....	27
3.1. Récits conversationnels dans les entretiens de sélection : comment l'information et l'expérience professionnelle influencent la production de récits et la performance des candidats ? (Article 1).....	29
3.2. La parole rapportée dans les entretiens de sélection : étude de terrain dans deux organisations du secteur public (Article 2).....	32
3.3. La bonne impression en 1 minute : quelles dimensions perceptives émanant de tranches fines du comportement non-verbal prédisent l'évaluation des recruteurs ? (Article 3).....	35
4. Discussion générale	39
4.1. Impact de la communication verbale et non-verbale sur la perception de la compétence	41
4.2. L'expérience professionnelle, facteur de performance des candidats en entretien ...	43
4.3. Limites et perspectives futures	45
5. Conclusion	49
6. Bibliographie	51
7. Table des figures.....	71
8. Appendices.....	73

INTRODUCTION

« Il n'y a pas d'engagement réussi sans bons candidats »

(Emery & Gonin, 2009, p. 121)

Après plus de 10 ans d'expériences professionnelles dans les ressources humaines, je constate que recruter le bon candidat pour un poste défini reste un enjeu crucial pour nos organisations, tant au niveau professionnel qu'humain. En effet, un mauvais « casting » engendre à la fois des coûts financiers importants (Hunter & Hunter, 1984), mais surtout des effets psychologiques néfastes : démotivation, frustration des managers, perte de confiance, voire mal-être au sein de l'équipe. En tant que responsable RH, notre rôle est d'accompagner au mieux les hiérarchies dans le choix du candidat le plus adéquat et pérenniser ainsi les valeurs de l'organisation. Pour cela, différents outils d'aide à la décision d'embauche sont à disposition (assessment center, mise en situation, test de personnalité, etc.) pour nous permettre de déceler la perle rare.

Cependant, l'entretien reste encore aujourd'hui l'outil le plus utilisé par les recruteurs (Garner & Lutinier, 2006; Huffcutt & Culbertson, 2011; Muchinsky, 2006; Van Iddekinge et al., 2007), et ce bien qu'il démontre une faible validité prédictive (Buckley et al., 2000; Judge et al., 2000). D'ailleurs, si de nombreux praticiens font confiance à leur intuition lorsqu'il s'agit d'évaluer un candidat en face à face (Roulin & Bangerter, 2012), les premières études menées sur l'entretien d'embauche (Arvey & Campion, 1982) se sont essentiellement centrées sur la structuration des entretiens (Huffcutt & Arthur, 1994) et le développement de ses propriétés psychométriques (Campion et al., 1997), afin de limiter les biais cognitifs et les erreurs de jugement (Roulin et al., 2012).

Dans les années 1980, un nouvel axe de recherche voit le jour : l'entretien n'est plus seulement étudié comme un instrument de mesure des caractéristiques individuelles d'un individu, mais comme une situation sociale où recruteur et candidat collaborent et s'influencent par les informations verbales et non-verbales qu'ils échangent (Posthuma et al., 2002). Cette nouvelle perspective a ouvert un champ d'investigation ciblant la compréhension des aspects interactionnels et leurs impacts sur l'évaluation des recruteurs. Au travers de théories telles que la présentation de soi (Goffman, 1959) et la gestion d'impressions (Leary & Kowalski, 1990), les candidats sont alors considérés comme des acteurs devant effectuer une performance théâtrale pour convaincre et se démarquer (Tsai et al., 2012).

Si les facteurs sociaux tels que la similarité candidat-recruteur, le comportement verbal et non-verbal et la gestion d'impressions ont connu une recrudescence d'intérêt ces dernières décennies, peu d'études ont analysé la manière dont les candidats démontrent leurs compétences (Huffcutt et al., 2001). Par ailleurs, les différences individuelles telles que l'expérience professionnelle ou la compétence narrative ainsi que la compréhension des mécanismes sous-tendant la perception des comportements non-verbaux des candidats par les recruteurs restent des champs de recherche à approfondir (Posthuma et al., 2002).

C'est pourquoi, cette thèse a pour but d'étudier les caractéristiques individuelles ou perçues des candidats dans le cadre du processus social d'interaction verbale et non-verbale qu'est l'entretien de sélection, et leurs effets sur la performance des candidats en entretien. Plus particulièrement, j'ai exploré au travers d'études complémentaires à la fois expérimentales et de terrain, les trois phénomènes interactionnels suivants : les récits conversationnels, la parole rapportée et le comportement non-verbal.

Dans les pages suivantes, je présente d'abord l'approche intuitive de l'entretien (1.1), puis l'approche psychométrique (1.2). Dans un second chapitre, j'examine la perspective interactionniste de l'entretien (2.1), la gestion d'impressions et la présentation de soi (2.2), puis j'explique ce qu'est la compétence narrative (2.3). Dans un troisième chapitre, je présente les caractéristiques individuelles ou perçues d'un bon candidat en introduisant mes trois articles. Enfin, je discute des implications théoriques et pratiques de mes résultats, puis conclus ma thèse en indiquant les limites et perspectives futures pour la recherche sur les entretiens d'embauche.

1. DE L'APPROCHE INTUITIVE À L'APPROCHE PSYCHOMÉTRIQUE DE L'ENTRETIEN

“Judgments represent private evaluations; ratings represent public statements about ratees' performance”

(Murphy & Cleveland, 1995, p. 23)

Partant du principe que « les impressions recueillies par l'évaluateur jouent un rôle fondamental dans l'appréciation des compétences des individus » (Eymard-Duvernay & Marchal, 1997, p. 41), la notion de « bon candidat » repose sur de nombreuses interprétations émises par celui qui recrute. De la perception à la prise de décision, évaluer un candidat devient alors un processus complexe pour le recruteur où se mêlent intuition et objectivation. C'est pourquoi, de nombreux chercheurs se sont d'abord interrogés sur comment rationaliser l'évaluation du recruteur et garantir les outils les plus efficaces pour réduire la subjectivité et prédire la performance future des candidats.

Dans les sous-chapitres suivants, je présente l'entretien d'embauche selon l'approche intuitive (1.1), puis selon l'approche psychométrique (1.2), pour conclure sur les différences entre ces deux perspectives et leurs complémentarités.

1.1. L'entretien selon l'approche intuitive

La décision d'embauche est un véritable défi pour les recruteurs qui implique l'observation, l'interprétation et l'évaluation des informations transmises par les candidats lors d'un processus de sélection basé majoritairement sur un entretien. Dans ce contexte, des études indiquent que de nombreux praticiens se fient à leur intuition (Fernandez & Pougnet, 2018; Rynes, 2012) lorsqu'il s'agit de sélectionner un candidat, faisant reposer leur décision sur « un processus inconscient qui se nourrit de l'expérience accumulée » (Robbins et al., 2011, p. 202). En effet, ils forment des jugements sur la personnalité des candidats dès les premiers échanges (angl. « primacy effect », Barrick et al., 2010 ; Anderson, 1991), en adoptant une vision holistique du candidat. Plusieurs études ont ainsi démontré que « la plupart des recruteurs changent rarement d'avis après les quatre à cinq minutes d'entretien » (Robbins et al., 2011, p. 197).

Transposant la théorie de l'attribution à l'entretien d'embauche, les recruteurs cherchent à déterminer si le comportement qu'ils perçoivent est intrinsèque au candidat ou est provoqué par une cause externe. Pour guider leur jugement, les recruteurs forment leurs impressions à partir d'un processus instinctif de catégorisation (Morchain & Somat, 2010). De là, ils vont observer (1) le caractère distinctif de l'attitude du candidat (e.g., *est-ce une habitude du candidat d'agir ainsi ?*), (2) l'aspect consensuel de ses actions par rapport à ce qui est attendu, et (3) la cohérence de son comportement selon les réponses fournies (Figure 1).

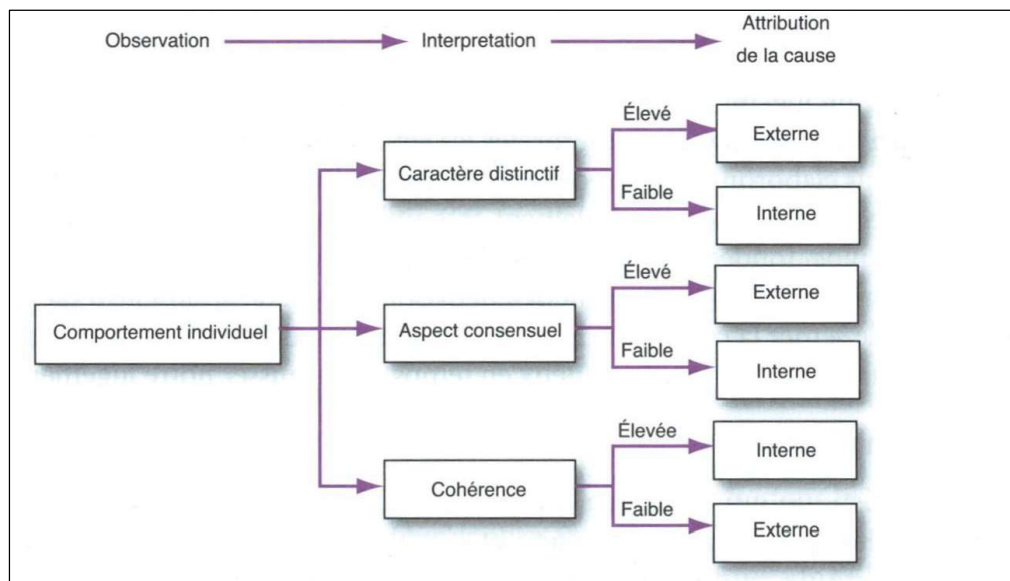


Figure 1. Théorie de l'attribution (Robbins et al., 2011, p. 193)

Cependant de nombreux travaux (Gilovich et al., 2002) ont mis en exergue les biais et erreurs liés à cette approche intuitive « basée essentiellement sur des décisions qui sont difficiles à expliquer et à justifier » (Roulin et al., 2012, p. 11). En effet, plusieurs processus cognitifs sont susceptibles de perturber l'évaluation des recruteurs (Huffcutt et al., 2011). Tout d'abord, la disponibilité de la mémoire. Les recruteurs ayant des difficultés à se rappeler des réponses des candidats, auront tendance à cristalliser leurs jugements en se basant sur le souvenir d'un comportement qui les aura marqués durant l'entretien, ou qui est immédiatement disponible à l'esprit. Puis, l'usage de raccourcis de pensées ou « heuristiques ». Ces simplifications peuvent notamment induire une perception sélective des caractéristiques des candidats. Les effets de halo (Asch, 1946 ; Murphy et al., 1993) qui impliquent que la perception d'une caractéristique peut s'avérer prépondérante et conditionner le jugement des autres traits d'une personne. Enfin, les différents biais décisionnels tels que la sur-confiance en son jugement (Roulin et al., 2014) ou l'ancrage reposant sur l'importance accordée aux premières impressions (Judge et al., 2000) peuvent altérer le jugement des recruteurs lors du processus de sélection.

Cette multitude de biais et préjugés a conduit les chercheurs en psychologie à se focaliser sur le renforcement de l'efficacité des décisions d'embauche en limitant au maximum les processus de formation d'impressions et de jugements (Morchain & Somat, 2010).

1.2. L'entretien selon l'approche psychométrique

L'étude des entretiens de sélection selon l'approche psychométrique a pour objectif de réduire l'impact du facteur humain décrit ci-dessus. Pour ce faire, plusieurs méta-analyses (Arvey & Campion, 1982 ; Schmidt & Rader, 1999) répertorient d'un point vue historique les études menées visant à définir les meilleures pratiques garantissant la fiabilité, soit l'accord inter-juge (Cook, 2004), et la validité prédictive, soit « la capacité à prédire la future performance des candidats » (Schmidt & Hunter, 1998, p. 262).

Si l'entretien de sélection a souvent été critiqué pour sa faible validité prédictive (Anderson, 1992 ; Hunter & Hunter, 1984 ; Judge et al., 2000), les chercheurs s'accordent à présent sur le fait que plus l'entretien est structuré, plus il mesure ce qu'il est censé mesurer. En effet, la validité prédictive d'un entretien non structuré varie entre .14 et .20, contre .44 à .62 avec structure (Cook, 2004 ; Huffcutt & Arthur, 1994 ; Wiesner & Cronshaw, 1988). Cette structuration se concrétise au travers d'une approche systématique à toutes les étapes de l'entretien, incluant différentes composantes telles que proposées par Campion et al. (1997) et présentées dans la figure 2 ci-dessous.

	Reliability					Validity			User reactions			
	Test-retest	Inter-rater	Candid. consist.	Inter-cand. interaction	Internal consist.	Interrater agreement	Job-relatedness	Reduced deficiency	Reduced contam.	Reduced EEO bias	Candidate reactions	Interviewer reactions
Content												
1. Job analysis							+	+	+	+	+	+
2. Same questions	+	+	+	+				+	+	+		
3. Limit prompting	+	+	+	+				-	+	+	-	-
4. Better questions			+		+		+	+	+	+		+
5. Longer interview	+	+			+			+			-	-
6. Control ancillary information	+	+						-	+	+	-	-
7. No questions from candidate	+	+	+	+				-	+		-	-
Evaluation												
8. Rate each answer or use multiple scales	+	+			+			+	+			
9. Anchored rating scales	+	+				+	+	+	+	+		+
10. Detailed notes	+	+				+	+	+	+	+		-
11. Multiple interviewers	+	+		+	+	+		+	+	+	-	
12. Same interviewer(s)	+			+				+	+	-		
13. No discussion between interviews	+	-				-			+	+		-
14. Training	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
15. Statistical prediction	+	+			+			+	+	+		

Note: "+" means positive effect and "-" means negative effect.

Figure 2. Effets de l'entretien structuré sur la fiabilité, la validité et la réaction des utilisateurs (Campion et al., 1997, p. 657)

D'un point de vue du contenu, un entretien structuré se fonde d'abord sur une analyse de poste et des compétences clés (Roulin et al., 2012). Définir précisément ce qui est attendu en termes de profil offre ainsi un point de repère entre ce que l'organisation recherche et ce que le recruteur va évaluer. Cela permettra également de déterminer quel est le meilleur instrument de mesure (ou prédicteur) pour évaluer les caractéristiques requises. Par ailleurs, la préparation de questions en amont des entretiens augmente également leur degré de consistance. Dans ce cadre, l'intervention des recruteurs au travers de questions de relance (angl. « probing » ou « follow-up question ») en entretien peut se voir limitée, voire proscrite. En effet, Huffcutt et Arthur (1994) ont déterminé quatre niveaux de structure des entretiens. Ces derniers varient en fonction de la flexibilité accordée quant à l'utilisation ou non de questions standardisées et le respect ou non de leur ordonnancement. Par exemple, dans le niveau de structure le plus élevé (niveau 4), il est attendu que le recruteur pose systématiquement les mêmes questions dans le même ordre aux candidats postulant à un même poste. A l'inverse, le niveau le plus bas (niveau 1) correspond à la possibilité de poser des questions sans préparation prédéfinie ou convention particulière (Campion et al., 1997).

D'un point de vue de l'évaluation des réponses, l'élaboration de grilles à disposition des recruteurs s'intègre dans le processus d'objectivation de la démarche de sélection des candidats encouragée par les chercheurs. Par exemple, la taxonomie développée par Huffcutt et al. (2001), catégorise les attributs que l'on veut évaluer chez un candidat, tels que la motivation, les traits de personnalité, l'aptitude mentale, les connaissances ou les compétences sociales. Elle offre ainsi des critères de mesure à utiliser permettant de comparer les candidats postulant à un même poste. Dans ce contexte, la prise de notes est fortement recommandée afin de se remémorer des réponses faites par les candidats (Roulin et al., 2012). Enfin, la formation des recruteurs aux techniques d'entretien garantit également la validité des entretiens structurés.

Cependant, la méthode des entretiens structurés souffre de plusieurs écueils (Lievens & De Paepe, 2004). D'une part, les praticiens la jugent chronophage et contraignante (Ghirardello, 2005). En effet, cette typologie d'entretien complexifie la mise en confiance dévolue au recruteur, en freinant la spontanéité de l'interaction (Van der Zee et al., 2002). De plus, les recruteurs attachent une importance au maintien de la phase plus informelle d'introduction de l'entretien favorisant une ambiance chaleureuse et conviviale (Roulin et al., 2019). D'autre part, si les candidats reconnaissent que les entretiens structurés garantissent une équité de traitement et sont plus valides que les entretiens classiques (Steiner et al., 2004), leur

caractère figé et abrupt péjore la fluidité et la liberté d'échange souhaitée par les candidats (Hausknecht et al., 2004).

C'est pourquoi, l'approche intuitive et psychométrique dans la décision d'embauche sont complémentaires et peuvent co-exister au sein des pratiques de sélection (Roulin et al., 2012). D'ailleurs, le compromis qui émerge actuellement tant dans la pratique et que dans le milieu académique, est l'utilisation d'entretiens semi-structurés de niveau 2 ou 3 (Huffcutt et al., 2011). En effet, ces derniers laissent aux recruteurs la possibilité de choisir par exemple des questions standardisées parmi une liste tout en étant libres d'ajouter d'autres questions selon les réponses des candidats.

Néanmoins, ces deux perspectives font fi du rapport candidat-recruteur et de son influence sur les propriétés psychométriques décrites et la perception des qualifications des candidats (Anderson et al., 2004). En effet, elles se concentrent uniquement sur le processus d'observation, d'interprétation et d'évaluation mené unilatéralement par le recruteur. Dans le chapitre suivant, je traite de cette limite en présentant l'entretien comme une situation sociale. J'aborde également ses aspects interactionnels et dramaturgiques occultés par les approches décrites ci-dessus et leur impact sur l'évaluation des recruteurs.

2. DE L'INTERACTION SOCIALE À LA PERFORMANCE DRAMATURGIQUE DE L'ENTRETIEN

Pendant près d'un siècle, les principaux travaux de recherche sur les entretiens de sélection se sont intéressés surtout au renforcement de ses propriétés psychométriques (Campion et al., 1997). Or, « à un niveau fondamental, l'entretien est une interaction sociale entre le recruteur et le candidat » (Posthuma et al., 2002, p. 4). Cette perspective psychosociale met ainsi l'accent sur l'influence mutuelle du comportement du recruteur et du candidat durant l'entretien (Bangerter et al., 2012 ; Barrick et al., 2009), et l'aspect collaboratif de cette interaction (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020).

Par ailleurs, dans toutes interactions sociales, « les gens s'intéressent en permanence à la façon dont les autres les perçoivent et les évaluent » (Leary & Kowalski, 1990, p. 34). Prendre en compte ce principe, c'est élargir la compréhension des enjeux qui se jouent entre le candidat et le recruteur au cours d'un processus de sélection. En effet, l'entretien constitue la première étape vers une relation durable entre le candidat et son futur employeur (Kirkwood & Ralston, 1999). Ainsi, le recruteur souhaite donner envie au candidat de venir travailler dans son organisation, et le candidat est particulièrement attentif à montrer l'image la plus favorable de lui-même pour être engagé (Gilmore & Ferris, 1989). D'ailleurs, « jusqu'à 43% des candidats utiliseraient des tactiques pour influencer les impressions du recruteur » (Roulin & Bangerter, 2009, p. 2).

Cependant, si peu d'études ont investigué à ce jour la manière dont les recruteurs véhiculent une image positive de leur organisation (Benson et al., 2015 ; Whilhemy, 2017), plusieurs chercheurs ont porté leur attention sur les stratégies utilisées par les candidats pour faire bonne impression, et leur influence sur l'évaluation des recruteurs. Cet engouement a ouvert la voie au développement de la recherche sur « la gestion d'impressions » dans les entretiens d'embauche (Barrick et al., 2009 ; Dondolo & Chinyamurindi, 2018; Gilmore & Ferris, 1989; Rosenfeld, 1997; Roulin et al., 2015; Stevens & Kristof, 1995). Néanmoins, véhiculer une image positive de soi-même implique une maîtrise de l'art de la mise en scène et de la narration que peu d'études ont encore investigué à ce jour dans un contexte de sélection.

Dans les sous-chapitres suivants, je présente la perspective interactionniste (2.1), puis détaille la gestion d'impressions et la présentation de soi (2.2), pour conclure sur la compétence narrative qui en découle (2.3).

2.1. Perspective interactionniste

« L'échange est, semble-t-il, une unité concrète fondamentale de l'activité sociale ; il fournit une méthode empirique naturelle pour étudier toutes les sortes d'interactions » (Goffman, 1974, p. 21). Selon cette perspective, l'entretien peut être considéré comme une interaction où s'exerce une conversation régie par des règles (ou rites) garantissant une fluidité dans l'échange qui s'opère. En effet, le candidat et le recruteur participent et se coordonnent dans le jeu de questions-réponses qui gouverne l'entretien de sélection. Ainsi, les comportements du recruteur et du candidat jouent un rôle essentiel pour maintenir des précautions dites rituelles lors de l'interaction verbale (Goffman, 1974). Cela se traduit par plusieurs actions concrètes pouvant être entreprises par l'un ou l'autre des inter-actants, et qui ont un impact sur l'évaluation des recruteurs et la performance des candidats en entretien.

Concernant l'attitude du recruteur, celui-ci est par exemple incité à favoriser l'émergence de réponses claires et complètes lui permettant d'évaluer le candidat. Selon la théorie de l'activation des traits, il s'agit alors d'intervenir pour encourager la production d'exemples (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020 ; Lievens et al., 2015). Pour se faire, il peut user de questions de relance se basant notamment sur la méthode CARE (Contexte-Action-Rôle-Effet ; Roulin et al., 2012). Par ailleurs, le recruteur est invité à créer un espace bienveillant afin de mettre à l'aise le candidat (Kirkwood & Ralston, 1999). Dans ce cadre, l'étude de Brosy, Bangerter et Sieber (2020) démontre que les moments de rire partagés entre le recruteur et le candidat, lorsqu'ils sont initiés par le recruteur durant un entretien de sélection, ont également une influence positive sur la décision d'embauche. Enfin, le recruteur doit éviter d'interrompre brusquement le candidat, qui pourrait alors percevoir cet acte comme de l'irrespect.

Concernant l'attitude du candidat, ce dernier doit par exemple éviter de trop longs silences qui risqueraient d'être interprétés comme une incapacité à trouver une réponse adéquate (Goffman, 1974). En effet, une récente étude a démontré par exemple que le candidat doit limiter au maximum le temps de latence lorsqu'il répond aux questions du recruteur afin d'éviter une appréciation négative (Brosy et al., 2016). Il est également attendu qu'il fasse preuve de retenue dans l'expression de ce qu'il ressent afin d'être perçu comme une personne capable de gérer ses émotions (Goffman, 1974).

Cependant, ces rites d'interaction peuvent conduire à « une tentative consciente ou inconsciente de contrôler l'image que l'on projette de soi [...] dans une interaction sociale »

(Schlenker, 1980, p. 6). Cette tentative a été caractérisée par différents auteurs comme de la présentation de soi ou de la gestion d'impressions.

2.2. Présentation de soi et gestion d'impressions

"Impression management by the interviewee...represents a potent source of error in interviewer judgments which may or may not be recognized as such."

(Anderson, 1991, p. 414)

Selon la théorie goffmanienne, chaque individu éprouve le besoin de savoir quelle est sa place par rapport aux autres afin de déterminer son statut au sein d'une société (Goffman, 1959 ; Leary & Kowalski, 1990). La présentation de soi est alors une manière d'y répondre en créant une image qui nous représente à la fois vis-à-vis de soi-même et vis-à-vis des autres. Si plusieurs auteurs utilisent le terme gestion d'impressions et présentation de soi sans distinction (Leary & Kowalski, 1990), la gestion d'impressions est en fait un aspect de la présentation de soi, orienté vers l'image que les autres ont de nous.

Lors d'un entretien de sélection, les candidats essaient de percevoir ce que les recruteurs pensent d'eux afin de correspondre le plus possible à l'image désirée. C'est ce que Schlenker (1985) a défini comme étant la désirabilité sociale. Liée à ce phénomène, la gestion d'impressions a alors un double objectif : concevoir sa propre identité aux yeux des autres et avoir un maximum d'impact sur le comportement de ses interlocuteurs (Baumeister & Tice, 1986). Transposée à un contexte de sélection, il est vrai que les enjeux sont élevés. En effet, le candidat doit à la fois « faire bonne impression », ne pas « perdre la face » et se démarquer par rapport à la myriade de candidats qui parfois postulent sur un même poste. Il fera donc tout son possible pour « créer, maintenir, protéger ou modifier de toute autre manière [l'] image détenue par un public-cible [le recruteur] » (Bolino et al., 2008, p. 1080).

Pour ce faire, deux stratégies principales caractérisant la gestion d'impressions ont surtout été étudiées dans la recherche sur les entretiens de sélection. Premièrement, les stratégies dites assertives, qui consistent pour le candidat à se présenter en focalisant sur les détails les plus valorisants de son vécu, et en omettant ce qui pourrait péjorer sa candidature. Il s'agit alors de mettre en avant par exemple son unicité par la mise en lumière de ses qualités (« self-promotion ») ou encore de démontrer que ses opinions ou valeurs sont identiques à celle du recruteur (« opinion conformity »). Deuxièmement, les stratégies dites défensives, qui consistent pour le candidat à protéger son image de tout élément qui pourrait lui nuire. Il s'agit

par exemple de trouver des excuses afin de se déresponsabiliser de son action négative, ou de formuler des justifications pouvant atténuer la gravité de son attitude. D'ailleurs, les résultats démontrent que les candidats utilisent plus souvent les stratégies de promotion de soi lorsqu'il s'agit d'émettre une image favorable, car celles-ci confirment leur impact positif sur la performance des candidats en entretien (Gilmore & Ferris, 1989).

Partant de ces stratégies, une pléthore de recherches (Kacmar & Carlson, 1999 ; Posthuma et al., 2002 ; Stevens & Kristof, 1995) s'est développée depuis les années 80 ciblant les facteurs influençant la gestion d'impressions des candidats et son impact sur leur performance. En effet, certaines études ont recherché l'influence des traits de personnalité des candidats sur la gestion d'impressions (Bolino et al., 2008). Par exemple, plus les candidats sont extravertis, plus ils se présentent de manière positive (Higgins & Judge, 2004). D'autres auteurs ont étudié l'impact de la gestion d'impressions sur l'évaluation des recruteurs et ont démontré que son utilisation par les candidats avait un impact positif sur la recommandation d'embauche (Bolino et al., 2008 ; Kacmar & Carlson, 1999). Enfin, de récentes études ont cherché à démontrer la capacité des recruteurs à distinguer les tentatives de gestion d'impressions honnêtes versus trompeuses (« honest versus deceptive impression management »; Levashina & Campion, 2006; Roulin et al., 2015; Schneider et al., 2015). En effet, certains candidats n'hésitent pas à inventer ou à embellir leur expérience en déformant la réalité (angl. « faking ») pour correspondre au profil recherché (Roulin & Krings, 2020). Selon Weiss et Feldman (2006, cité par Schneider et al., 2015, p. 183), « 81% des candidats admettent raconter au moins un mensonge en entretien ». Or, les recruteurs peinent à reconnaître les mensonges exprimés par les candidats (Roulin et al., 2015). Ceci est d'autant plus difficile que « les images que les gens essaient de projeter sont souvent conformes à la façon dont ils se voient » (Leary & Kowalski, 1990, p. 40). Pour limiter cette pratique, les recruteurs sont alors encouragés à favoriser la transparence en indiquant clairement aux candidats ce qui est attendue d'eux (Kirkwood & Ralston, 1999).

Cependant, user de la gestion d'impressions pour démontrer ses compétences requiert une maîtrise du paraître reposant sur des aspects comportementaux pluridimensionnels (Godfrey et al., 1986). En effet, « le matériel comportemental ultime est fait des regards, des gestes, des postures et des énoncés verbaux que chacun ne cesse d'injecter, intentionnellement ou non, dans la situation où il se trouve » (Goffman, 1974, p. 7). Ainsi, se présenter en entretien devient alors une véritable performance dramaturgique au service de la décision d'embauche

où les comportements verbaux et non-verbaux du candidat s'allient pour tenter de captiver le recruteur.

2.3. Compétence narrative

« La narration est une forme de pensée et de discours à travers laquelle nous comprenons et exprimons notre expérience »

(Giroux & Marroquin, 2005, p. 17)

La vie sociale est « un théâtre » (Goffman, 1959) où la fonction du langage est de nous aider à représenter la réalité (Bruner, 1991). Dans le contexte d'un entretien de sélection, le candidat est considéré comme un acteur devant effectuer une représentation, voire plus spécifiquement une performance devant un public, qui est le recruteur. Pour l'aider à « jouer le jeu de l'entretien » (Lipovsky, 2006, p. 1161), le candidat est amené à produire des récits dont il est le héros. En effet, raconter des histoires (« storytelling ») a plusieurs avantages. Tout d'abord, cela permet au candidat « d'être très persuasif, de rapporter de manière plus complète un événement et de favoriser l'implication de [l'interlocuteur] » (Giroux & Marroquin, 2005, p. 22). De plus, c'est une façon de créer du sens dans le déroulé des expériences qui est demandé au candidat (Baumeister & Newman, 1994). Plusieurs études ont d'ailleurs démontré le pouvoir de la narration utilisé par certains leaders pour véhiculer des messages porteurs de sens et permettant de construire une culture organisationnelle (Boje, 1991 ; Giroux & Marroquin, 2005 ; Sharma & Grant, 2011).

Pour rendre son récit éloquent, le candidat peut alors user de plusieurs outils de communication verbale et non-verbale. En effet, il peut adapter le ton de sa voix ou accompagner son discours de gestes et de mimiques permettant non seulement de le rendre plus vivant (Sidnell, 2006), mais également de susciter plus d'émotions. Or, cette mise en scène peut conduire à de la manipulation (Boyce, 1996 ; Giroux & Marroquin, 2005 ; Rhodes & Brown, 2005) car le candidat affecte l'état émotionnel du recruteur par la contagiosité de ses émotions (Ilies et al., 2007). D'ailleurs, les études sur le comportement non-verbal en entretien démontrent que plus les candidats acquiescent ou sourient, plus les recruteurs éprouvent de la sympathie (« interpersonal attraction ») et les évaluent favorablement (Frauendorfer & Schmid Mast, 2015 ; Stewart et al., 2008).

Néanmoins, cette performance narrative nécessite la mobilisation de plusieurs aptitudes. Premièrement, le candidat doit faire appel à un processus cognitif complexe, lié

notamment à l'affect (Damasio, 1995). En effet, « raconter, c'est construire une intrigue, c'est-à-dire mettre dans un certain ordre textuel (racontant) la suite des événements et des actions qui constituent l'histoire racontée » (Charondeau & Maingueneau, 2002, p. 486, cité dans Giroux & Marroquin, 2005). Le candidat doit donc être capable de structurer sa pensée en mobilisant une capacité de raisonnement autobiographique (Habermas & Bluck, 2000). Or, des études ont démontré que cette capacité évolue et se construit notamment au travers des expériences vécues pour former un ensemble cohérent s'intégrant de façon logique dans un récit de vie (angl. « life story », Habermas & Bluck, 2000). Deuxièmement, le candidat doit respecter certaines normes relatives à la production narrative. En effet, il doit s'assurer que son interlocuteur comprend le but recherché par son histoire (« intention »), et qu'il partage un socle commun de références afin qu'il puisse se rendre intelligible (Bruner, 1991). Troisièmement, le candidat doit choisir une histoire intéressante et qui peut être racontée dans son intégralité (angl. « tellability », Norrick, 2007), afin d'éviter notamment que le recruteur reste dans l'attente d'une fin (voir la coda ; Labov & Waletzky, 1967).

Enfin, si plusieurs études ont investigué les différences individuelles et leurs effets sur la capacité des candidats à montrer une image positive d'eux-mêmes (cf. paragraphe 2.2), l'impact de la narration et des indices non-verbaux sur la perception de la compétence reste à approfondir. Cette thèse a donc pour but d'explorer les différences individuelles ou perçues permettant au candidat de démontrer qu'il est compétent et leur influence sur l'évaluation des recruteurs. Dans le chapitre suivant, je présente trois articles traitant de trois phénomènes : les récits conversationnels (Article 1), la parole rapportée (Article 2) et le comportement non-verbal (Article 3).

3. CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES OU PERÇUES D'UN BON CANDIDAT

” Interviews allow the applicant to speak for him-or herself, on the principle that the best way of finding out someone is to ask them ”

(Cook, 2004, p. 63)

Dans le cadre d'un processus de sélection, l'entretien de sélection est une socialisation ayant un double objectif. D'une part, il s'agit pour le candidat de rencontrer son potentiel futur employeur et de s'assurer de l'adéquation entre ses propres valeurs et celles de l'organisation visée (Robbins et al., 2011). D'autre part, il s'agit pour le recruteur d'évaluer les connaissances et compétences des candidats et de s'assurer qu'ils coïncident avec le poste (angl. « person-job fit ») et la culture de l'organisation. Pour ce faire, il doit pouvoir déterminer si le candidat détient réellement les caractéristiques individuelles requises en espérant que ce qu'il perçoit en entretien se vérifiera une fois que la personne aura pris ses fonctions (Robbins et al., 2011).

Les différentes études qui ont été menées par le passé ont surtout centré leurs recherches sur la validité prédictive des outils de mesure pour évaluer les candidats (cf. chapitre 1). Par leur caractère standardisé, les entretiens dits comportementaux sont reconnus comme de bons prédicteurs de la performance future des candidats (Latham & Saari, 1984) (Latham et al., 1980), et leur utilisation se développe au sein des organisations (Salgado & Moscoso, 2002). Ces entretiens comportementaux se basent sur une analyse de poste, plus particulièrement sur la méthode des incidents critiques (Campion et al., 1994 ; Motowidlo et al., 1992). Au travers de questions comportementales, le candidat est alors invité à décrire son comportement dans une situation révélatrice de la compétence à démontrer pour le poste visé (Roulin et al., 2012). Deux typologies de questions ont été définies : celles sur l'expérience vécue (e.g., « Racontez-moi une situation où vous avez su trouver un compromis », et celles hypothétiques (e.g., « Vous travaillez sur des tâches qui vous demandent beaucoup de concentration, et votre collègue vient vous déranger pour demander de l'aide. Comment réagissez-vous ? »).

Plus spécifiquement, les questions comportementales basées sur l'expérience passée invitent les candidats à produire des récits (angl. « storytelling ») pour illustrer leur aptitude. Tout l'enjeu des candidats est alors de se rappeler d'expériences pertinentes, de choisir l'exemple le plus éloquent dans une perspective de véhiculer une image valorisante de soi, puis de le raconter de manière vivante et convaincante (cf. chapitre 2). Cette volonté d'être perçu

comme un bon candidat peut conduire à biaiser la perception des compétences réellement détenues par ce dernier (Bolino et al., 2008 ; Gilmore & Ferris, 1989 ; Levashina & Campion, 2007). Tout l'enjeu pour le recruteur est alors de détecter ces tentatives (Roulin et al., 2015), et de permettre aux candidats de se sentir en confiance pour faire preuve d'authenticité (Kirkwood & Ralston, 1999).

D'ailleurs, dans la perspective où l'entretien est considéré comme « une interaction dynamique entre deux personnes » (Yonge, 1956, p. 27), le comportement verbal et non-verbal du recruteur et du candidat se coordonnent dans une co-construction de la conversation en cours (Gosteli-Corvalan, 2017). Dans ce contexte, les actions individuelles de chaque partie prenante, voire la perception de celles-ci dès les premiers instants de l'entretien, ont un impact sur la performance du candidat et l'évaluation du recruteur (cf. chapitre 2).

Cependant, si plusieurs études ont étudié les caractéristiques individuelles du recruteur (Graves, 1993; Levashina et al., 2014; Roulin et al., 2019) et leur impact sur la perception de la performance des candidats en entretien, ou les effets de facteurs tels que l'âge (Finkelstein et al., 1995), le genre (Arvey, 1979) et l'ethnicité (Huffcutt & Roth, 1998; Sacco et al., 2003; Van Iddekinge & Campion, 2010) sur l'évaluation des recruteurs, peu d'études ont exploré comment les différences individuelles des candidats et leurs facteurs sous-jacents influencent leur capacité à démontrer qu'ils sont compétents au travers notamment de la narration.

Dans les sous-chapitres qui suivent, je présente les études que j'ai menées sur les caractéristiques individuelles ou perçues d'un bon candidat. La notion de « bon » candidat est entendue ici comme la capacité du candidat à démontrer qu'il est compétent (Huffcutt et al., 2011), et donc à se démarquer durant l'entretien (Tsai et al., 2012). Elle se distingue ainsi de la notion de performance future au travail. Premièrement, j'ai testé les effets de l'information et de l'expérience professionnelle sur la production de récits et la performance des candidats en entretien (Article 1). Puis, j'ai exploré le phénomène de parole rapportée dans des entretiens de sélection réels (Article 2) comme un moyen pour le candidat de rendre son discours éloquent. Enfin, j'ai investigué les dimensions fondamentales de la perception issues du comportement non-verbal dès la première impression et leurs impacts sur l'évaluation des recruteurs (Article 3).

3.1. Récits conversationnels dans les entretiens de sélection : comment l'information et l'expérience professionnelle influencent la production de récits et la performance des candidats ? (Article 1)

Dans les deux expériences menées, Adrian Bangerter, Christina Györkös, Charlene Padoan, Sandrine Fasel, Lucile Nicolier, Laurène Hondius, Karen Hitz et moi-même avons approfondi notre connaissance des récits conversationnels dans les entretiens de sélection en testant les effets de l'information et de l'expérience professionnelle sur la production de récits et la performance des candidats.

Un récit conversationnel peut-être défini comme « un discours qui est plus ou moins organisé chronologiquement et qui détermine ce que la personne a fait dans une situation particulière et quelles actions elle a entreprises » (Ralston et al., 2003, p. 11). Si les questions comportementales requièrent effectivement ce type de récits pour illustrer les compétences des candidats, plusieurs études ont démontré qu'ils sont rarement produits (Bangerter et al., 2014; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). En effet, malgré l'existence de méthodes pour guider les candidats sur la complétude d'une histoire (méthode STAR; Kessler, 2006), ces derniers peinent à raconter des récits pertinents, cohérents et structurés, sans l'aide de relances de la part des recruteurs (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Or, la performance des candidats en entretien (angl. « interviewee performance »), se mesure notamment par la qualité des réponses fournies par les candidats, tant sur le fond que sur la forme (Huffcutt et al., 2011). Aussi, ces difficultés se répercutent sur l'évaluation faite par les recruteurs.

Les difficultés rencontrées s'expliquent au travers de deux types de processus principaux. Premièrement, les processus cognitifs relatifs à la mémoire rendent la tâche ardue aux candidats. En effet, ils ont un double défi : ils doivent se souvenir d'exemples qu'ils vont ensuite juger pertinents ou non par rapport à la question posée par le recruteur, tout en veillant à répondre le plus rapidement possible pour éviter une évaluation négative du recruteur (Brosy et al., 2016). Cette double injonction augmente considérablement le stress déjà élevé des candidats compte tenu du contexte d'évaluation dans lequel ils se trouvent. Le candidat pourrait donc être amené à choisir un exemple sans être convaincu de la justesse de celui-ci, et produire ainsi des histoires non-abouties (angl. « pseudo-story » ; Bangerter et al., 2014). Deuxièmement, le processus social relatif au caractère collaboratif de l'entretien de sélection complexifie la production de récits. Du fait de son comportement, le recruteur joue un rôle crucial dans la progression du récit des candidats. Selon le degré de structure des entretiens (cf. chapitre 1), la limitation de l'intervention des recruteurs peut notamment perturber l'interaction

avec le candidat. Par ailleurs, ne décelant pas ce qu'il tente d'observer, le recruteur peut interrompre le discours du candidat, ce qui aura pour conséquence de le désécuriser ou le faire rentrer dans des logiques de gestion d'impressions pour ne pas perdre la face.

Partant de ce constat, nous avons focalisé notre étude sur l'analyse de facteurs individuels pouvant aider les candidats à produire plus de récits lorsqu'ils répondent à des questions comportementales, ainsi que du lien entre ces facteurs et leur performance en entretien.

Le premier facteur concernait la préparation du candidat, plus spécifiquement l'information transmise par le recruteur en amont de l'entretien. Si peu de recherches ont examiné la préparation des candidats aux entretiens, ces derniers disposent actuellement de nombreux moyens d'information notamment au travers de la littérature de conseils en recherche d'emploi. Cependant, leur utilisation pourrait engendrer des « représentations biaisées » de ce qui est attendu par un recruteur en entretien (Roulin & Bangerter, 2009, p. 1). C'est pourquoi, plusieurs auteurs invitent les recruteurs à être transparents et à expliquer clairement aux candidats sur quels critères et de quelle manière ils vont être évalués (Klehe et al., 2008 ; Levashina et al., 2014). Par ailleurs, plusieurs études ont démontré que des candidats qui se sont préparés à un entretien sont plus détendus et confiants (Huffcutt et al., 2011). En effet, trouver un exemple est une des principales difficultés éprouvées par les candidats répondant à des questions comportementales (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Se préparer aux questions permettrait alors de réduire la pression et la peur de ne pas réussir à répondre.

Le second facteur concernait le niveau d'expérience professionnelle des candidats. Les principales études explorant la manière dont les candidats répondent à des questions comportementales se basent sur des échantillons d'étudiants ou investiguent des facteurs sociaux encourageant la production de récits des candidats (Bangerter et al., 2014 ; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Or, nous estimons que les candidats expérimentés détiennent plus d'anecdotes à raconter issues des différents postes qu'ils ont occupés. Pouvant puiser dans une gamme plus large d'exemples concrets et détaillés, les candidats expérimentés seraient également plus à même de prendre du recul par rapport à leur vécu pour cibler l'expérience intéressante démontrant leurs compétences (angl. « autobiographical reasoning », Pasupathi & Mansour, 2006), et de structurer leur pensée (Kemper, 1984). Ils seraient ainsi plus clairs et précis et donc plus performant en entretien.

C'est pourquoi, nous avons conduit deux expériences reposant sur des simulations d'entretiens de sélection comportementaux où le participant jouait le rôle du candidat et l'expérimentateur celui du recruteur. Nous avons manipulé le niveau d'information transmis au candidat avant l'entretien (*information*) en le renforçant entre l'expérience 1 et 2, et nous avons augmenté le niveau de contraste de l'expérience professionnelle (*professional experience*) dans l'expérience 1 et 2. Nous avons testé les effets de ces deux variables sur la production de récits, de pseudo-récits (Expérience 1 et 2), et sur la performance des candidats (Expérience 1). Nous avons aussi exploré le lien entre la production de récits et la performance des candidats.

Les résultats ont démontré que les candidats produisaient des récits lorsqu'ils répondaient à des questions comportementales (56% du temps dans l'expérience 1, 63% du temps dans l'expérience 2). Nous avons trouvé que l'information donnée aux candidats en amont et l'expérience professionnelle n'ont pas eu d'impact sur la production de récits ou de pseudo-récits. Dans l'expérience 1, les résultats ont montré que les candidats « expérimentés » ont été perçus comme plus performants que ceux « non expérimentés », suggérant que leurs récits sont certainement mieux racontés. Dans l'expérience 2, les candidats dans la condition « informé » se sont perçus plus performants que ceux « non informés ». Une analyse de commentaires basés sur les émotions et pensées ressentis par les candidats au moment de l'entretien, faisant suite au visionnage a posteriori de celui-ci, a souligné le souci pour les candidats de la qualité et de la pertinence des réponses apportées aux recruteurs.

Répondre à des questions comportementales permet une démonstration de ses compétences et de savoir précisément ce qui est attendu par un recruteur. En ce sens, produire des récits cohérents, complets et intéressants reste un défi pour les candidats. Notre étude démontre que l'expérience professionnelle prédit la performance en entretien, suggérant que la compétence narrative en entretien pourrait évoluer au cours d'une carrière professionnelle. Par ailleurs, fournir des informations sur le type de questions posées n'aide pas les candidats à produire plus de récits. Toutefois si la manipulation de l'information n'a pas été probante, elle a néanmoins confirmé l'influence de la préparation sur le sentiment de performance des candidats. Cela suggère que des candidats préparés à répondre à des questions comportementales seront plus confiants et éprouveront moins d'émotions négatives, qui est un des enjeux majeurs décrits dans l'étude de Brosy, Bangerter et Ribeiro (2020). La préoccupation des candidats concernant la qualité des récits confirme également la nécessité de savoir ce qu'est une réponse appropriée (Ralston et al., 2003), et donc de développer des

formations et des guides sur ce sujet. Nos recherches invitent alors à poursuivre l'étude des différences individuelles relatives à la compétence narrative des candidats, et leur impact sur l'évaluation des recruteurs. Je poursuivrai la discussion dans le chapitre 4.

3.2. La parole rapportée dans les entretiens de sélection : étude de terrain dans deux organisations du secteur public (Article 2)

Dans cette étude de terrain, Adrian Bangerter et moi-même avons élargi notre compréhension du phénomène de parole rapportée dans les entretiens de sélection.

Si l'on considère l'entretien comme une performance dramaturgique (cf. chapitre 2) où le candidat doit démontrer ses compétences et être convaincant, le phénomène de la parole rapportée dans les récits conversationnels, aurait un rôle clé à jouer, notamment dans la caractérisation de la compétence narrative. En effet, la recherche en analyse conversationnelle démontre que la parole rapportée peut intervenir durant les différentes phases d'un récit (ouverture-pointe-clôture ; Mandelbaum, 2013), et est utilisée par le narrateur pour rejouer (angl. « re-enactements ») ce qui a été dit ou pensé lors d'un événement passé (Sidnell, 2006). Par ailleurs, elle se décline en trois catégories : la parole rapportée directe (e.g., « Il a dit : J'arrive »), indirecte (e.g., « Je disais que je n'irais pas me réconcilier avec ma collègue ») et pensée rapportée (e.g., « Je me suis dit que ce comportement était inadéquat »). La parole rapportée est une façon de raconter une expérience vécue au sein d'un groupe (Bangerter et al., 2011 ; Orr, 1996), et de créer ainsi du lien entre les personnes. Plus simple et rapide pour dépeindre une interaction passée (Holt, 1996), la parole rapportée apparaît également comme une preuve de la véracité de l'événement raconté (Bergler, 2006). Enfin, elle a pour but de rendre les récits plus réels, vivants et authentiques, s'inspirant ainsi des qualificatifs du charisme oratoire (Antonakis, 2012).

Cependant, la littérature existante en linguistique (Clark & Gerrig, 1990; Holt, 1996, 2000) a surtout étudié le phénomène de la parole rapportée dans des extraits de romans et d'articles, ou dans la vie quotidienne, privilégiant la compréhension de la manière dont celle-ci émerge dans les récits et ses différentes caractéristiques, et délaissant la mesure de sa fréquence d'apparition. Aussi, nous avons exploré pour la première fois le phénomène de parole rapportée dans un contexte de sélection, à savoir lors d'entretiens comportementaux réels au sein de deux organisations du secteur public.

Tout d'abord, nous avons effectué une analyse quantitative exploratoire afin d'étudier si les candidats utilisaient de la parole rapportée lorsqu'ils répondaient à des questions basées

sur l'expérience passée, et si oui, quels étaient les facteurs qui influençaient sa production. Premièrement, partant du constat que les hommes produisent plus de récits que les femmes (Bangerter et al., 2014), nous supposons que la quantité de parole rapportée pourrait varier selon le genre des candidats. Deuxièmement, nous avons démontré dans notre première étude (cf. 3.1) que les candidats expérimentés étaient perçus comme plus performants par les recruteurs, sous-entendant alors que leurs récits étaient mieux racontés. Les candidats expérimentés détenant des exemples plus concrets auraient donc plus d'interactions passées à dépeindre en usant de la parole rapportée. Troisièmement, plusieurs études ont démontré que la production de récits dépendait de la compétence à évaluer (Bangerter et al., 2014 ; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020 ; Tescari et al., 2020). En effet, les candidats ont plus de difficultés à donner des exemples illustrant des compétences impliquant des activités routinières et habituelles telles que l'organisation, que des compétences impliquant des situations d'urgence ou émotionnellement difficiles. Enfin, la parole rapportée est reconnue pour prouver qu'un évènement a eu lieu (Holt, 1996), et donc pourrait être utilisée par les candidats comme gage de leur bonne foi et comme démonstration de leur maîtrise de la compétence attendue.

C'est pourquoi, nous avons défini quatre questions de recherche investiguant respectivement l'influence : (1) du genre, (2) de l'expérience professionnelle, (3) de la compétence évaluée et (4) du degré de maîtrise auto-rapportée de la compétence sur la quantité de parole rapportée (a) directe, (b) indirecte et (c) pensée rapportée dans les récits produits par les candidats.

Puis, nous avons focalisé notre attention sur l'analyse du contenu de la parole rapportée directe et de la pensée rapportée. Premièrement, les recherches démontrent que l'utilisation de la parole rapportée émerge dans le cadre d'interactions passées racontant des expériences de la vie quotidienne (Clark & Gerrig, 1990) ou dans le cadre du maintien d'une communauté de pratique (Bangerter et al., 2011). Deuxièmement, si la parole rapportée directe relate essentiellement des propos du locuteur ou des auteurs originaux de l'interaction dépeinte (Clark & Gerrig, 1990), les pensées rapportées sont pour la plupart des pensées personnelles du locuteur (Jefferson, 2004 ; Wooffitt, 1992). Troisièmement, plusieurs études s'accordent sur le fait que la parole rapportée directe reflète généralement des jugements, voire des reproches sur autrui ou à l'inverse des anecdotes divertissantes (Bangerter et al., 2011 ; Holt, 2000). Concernant le contenu des pensées rapportées, celles-ci sont souvent des « critiques silencieuses » (Haakana, 2007, p. 167), ou relatant une interprétation de la situation, de son propre comportement ou celui d'autrui (Barnes & Moos, 2007). Dans un cadre formel tel que

les entretiens de sélection, nous supposons que le contenu de ces catégories de paroles rapportées est différent de celui décrit.

C'est pourquoi, nous avons exploré la question de recherche 5, à savoir comment les candidats utilisent la parole rapportée dans leurs récits, en observant : quel type d'évènement est raconté, qui s'exprime et de quoi parlent les personnes qui en font usage ? Pour ce faire, nous avons effectué une analyse qualitative des paroles rapportées directes et pensées rapportées produites par les candidats.

Les résultats ont confirmé que les candidats produisaient de la parole rapportée lorsqu'ils répondaient à des questions comportementales. S'agissant de la question de recherche 1, les femmes produisaient plus de paroles rapportées directes que les hommes. Une explication possible est que les femmes se souviennent plus d'évènements impliquant des émotions que les hommes. Il n'y avait cependant pas de différences de genre concernant la production de pensée rapportée.

S'agissant de la question de recherche 2, les résultats ont confirmé que les candidats ayant de l'expérience professionnelle produisaient plus de paroles rapportées directes (82%) que ceux sans expérience (18%), confortant ainsi l'idée que les personnes expérimentées auraient plus de choix d'anecdotes concrètes et useraient de la parole rapportée directe pour les rendre plus captivantes et intéressantes. Ce n'était étonnamment pas le cas pour la quantité de pensée rapportée. Toutefois, les personnes sans expérience professionnelle produisaient plus de pensée rapportée que ceux avec expérience lorsqu'ils étaient interrogés sur la compétence contrôle de soi.

Concernant la question de recherche 3, seule la quantité de pensée rapportée variait en fonction de la compétence évaluée. En effet, les candidats ont produit plus de pensées rapportées pour la compétence contrôle de soi que pour la compétence savoir écouter. Ces résultats suggèrent que démontrer la compétence contrôle de soi implique la mise en avant d'une capacité réflexive sur son comportement vis-à-vis d'une situation, d'une action ou d'un individu.

Concernant la question de recherche 4, les résultats ont démontré que les candidats détenant un score élevé auto-rapportée sur la compétence savoir écouter produisaient plus de parole rapportée directe. De la même manière, les candidats ayant un score élevé auto-rapportée sur la compétence contrôle de soi produisaient plus de pensée rapportée. Cela suggère qu'une preuve de la maîtrise auto-rapportée de la compétence savoir écouter, respectivement de la

compétence contrôle de soi, se traduit par l'utilisation de la parole rapportée directe, respectivement de la pensée rapportée.

Enfin, s'agissant de la question de recherche 5, la majorité des paroles rapportées directes et pensées rapportées sont utilisées pour dépeindre un évènement d'ordre professionnel. Une différence est à relever néanmoins entre les deux organisations, suggérant que les candidats possédant peu d'années d'expériences professionnelles produisent plus de parole rapportée directe et de pensée rapportée issues du cadre privé. La parole rapportée directe relate majoritairement des propos issus du locuteur et au moins d'un des auteurs originaux de la conversation. La pensée rapportée sans surprise, concerne essentiellement les pensées personnelles du candidat. Le contenu des paroles rapportées directes relatait en majorité des interactions démontrant le rôle des candidats dans la gestion de conflit ou leurs qualités d'écoute et d'empathie, même si des différences existent entre les deux organisations liées à nouveau aux différences concernant le facteur de l'expérience professionnelle. Enfin, le contenu des pensées rapportées, identiques aux deux organisations, relatait surtout des plaintes ou des réflexions sur le comportement d'autrui, sur soi-même ou la situation vécue.

Cette étude a mis en exergue l'utilisation de la parole rapportée dans les récits conversationnels de candidats en situation réelle d'entretien de sélection. L'usage de celle-ci peut s'avérer un atout lorsqu'il s'agit de répondre à des questions comportementales. Plus particulièrement, elle a permis d'analyser les différences individuelles sous-jacentes à l'utilisation de la parole rapportée, et surtout le rôle déterminant de l'expérience professionnelle dans la démonstration de la maîtrise des compétences. Je continuerai la discussion dans le chapitre 4.

3.3. La bonne impression en 1 minute : quelles dimensions perceptives émanant de tranches fines du comportement non-verbal prédisent l'évaluation des recruteurs ? (Article 3)

Dans cette étude, Adrian Bangerter et moi-même avons développé notre connaissance des différents types d'indices non-verbaux influençant l'évaluation des recruteurs. Nous avons également élargi notre compréhension de la relation existante entre ces indices non-verbaux et les dimensions fondamentales qui sous-tendent la perception interpersonnelle.

Selon l'approche écologique de la perception interpersonnelle (McArthur & Baron, 1983) ou du modèle de continuum de Fiske et Neuberg (1999), les recruteurs forment des impressions sur les candidats en se basant sur des informations véhiculées par des stimuli

automatiquement perceptibles (cf. chapitre 1). Dans ce cadre, plusieurs auteurs ont examiné les effets de certains indices non-verbaux sur l'attribution de traits de personnalité (DeGroot & Gooty, 2009; Frauendorfer & Mast, 2015) et l'évaluation des recruteurs (Forbes & Jackson, 1980). Par exemple, plus un candidat regarde le recruteur dans les yeux, plus il sera perçu positivement par celui-ci (Anderson, 1991). De la même manière, les personnes dites « attractives » sont plus susceptibles d'être retenues à l'issue d'un entretien de sélection (Dipboye et al., 1975). Ainsi, de nombreuses études (Burnett & Motowidlo, 1998 ; Goldberg & Cohen, 2004) ont démontré que les recruteurs sont influencés par une multitude de signaux notamment non-verbaux (e.g., apparence physique, sourire, regard) qui semblent à première vue déconnectés du profil de poste à pourvoir (Parsons & Liden, 1984).

Par ailleurs, un domaine de recherche particulier étudiant des tranches fines observables de comportement (angl. « thin slices of behavior ») a exploré la pertinence du jugement intuitif de juges externes (angl. « zero-acquaintance ») et la validité prédictive des premières impressions (Ambady & Rosenthal, 1992). En effet, l'étude des « thin slices » est l'utilisation « de courts extraits de comportement social à partir desquels les percepteurs peuvent tirer des conclusions sur les états, les traits et d'autres caractéristiques pertinentes sur le plan personnel » (Carney et al, 2007, p. 1055). Dans ce contexte, plusieurs recherches ont confirmé par exemple l'accord existant entre des juges externes évaluant des impressions globales telles qu'attentif, chaleureux, calme, etc., reposant sur des extraits vidéos de moins d'une minute, et des critères de mesure valides (Ambady & Rosenthal, 1993).

Cependant, les indices non-verbaux observés par des juges externes à partir de tranches fines d'interactions réelles ont été peu investigués dans un contexte d'entretien de sélection. De plus, peu de recherches ont examiné si les indices non-verbaux véhiculés lors d'entretiens de sélection dès les premières impressions peuvent être regroupés en des dimensions plus globales de la perception.

C'est pourquoi, le but de notre étude était d'abord d'investiguer quels étaient les types d'indices non-verbaux pouvant influencer le jugement des recruteurs dès les premières impressions. En se basant sur les approches descriptives et inférentielles (Baesler & Burgoon, 1987 ; Ekman, 1982), nous avons donc choisi de tester quatre hypothèses afin de mesurer l'influence : (1) d'impressions holistiques, (2) d'indices visuels, (3) de l'attractivité et (4) de la sympathie perçus par des juges externes, sur l'évaluation des recruteurs. Pour ce faire, nous avons sélectionné des extraits de vidéos d'une minute issus des simulations d'entretien de l'expérience 1 de notre première étude.

Puis, nous avons examiné si ces indices non-verbaux dits de « bas niveau » pouvaient être regroupés sous deux dimensions fondamentales de la perception qui sont : la chaleur et la compétence (Cuddy et al., 2008). Nous avons donc exploré la question de recherche 1, à savoir est-ce que les indices non-verbaux perçus peuvent être regroupés sous des dimensions fondamentales de la perception interpersonnelle, et si oui quels sont les effets sur l'évaluation des recruteurs.

Concernant l'hypothèse 1, les résultats ont démontré que les candidats perçus comme dominants, enthousiastes, professionnels et non anxieux par des juges externes, étaient également évalués positivement par les recruteurs. Concernant l'hypothèse 2, nous avons trouvé que les indices visuels (regard baissé, sourire, gestes avec les mains, se toucher) ne corrélaient pas avec les évaluations des recruteurs. Concernant l'hypothèse 3, les résultats ont montré que l'attractivité de la voix corrélait positivement avec l'évaluation du recruteur. A l'inverse, l'attractivité du visage et l'apparence physique n'influençaient pas l'évaluation des recruteurs. De la même manière pour l'hypothèse 4, la sympathie n'influençait pas l'évaluation des recruteurs.

Concernant la question de recherche 1, nous avons trouvé au travers d'une analyse factorielle que les impressions holistiques, l'attractivité et la sympathie pouvaient être combinés en deux facteurs principaux, la compétence et la chaleur, expliquant 60.33% de la variance. Cependant, seule la dimension compétence prédit de façon significative l'évaluation des recruteurs. Par ailleurs, la dimension compétence corrèle positivement avec l'expérience professionnelle des candidats.

Cette étude nous a permis d'élargir notre compréhension sur la manière dont les recruteurs forment leur jugement dès les premières impressions. Tout d'abord, il apparaît que la compétence et la chaleur des candidats, deux caractéristiques individuelles, peuvent être décelées en se basant sur le décodage intuitif d'indices non-verbaux. Par ailleurs, la perception de la compétence au travers de la communication non-verbale serait un élément clé permettant de prédire l'évaluation des recruteurs et donc la performance des candidats en entretien. Je poursuivrai la discussion dans le chapitre 4.

4. DISCUSSION GÉNÉRALE

Cette thèse a permis d'explorer de façon différente et originale la manière dont les candidats démontrent qu'ils sont compétents ou perçus comme tels en entretien, et ce, au travers de trois phénomènes interactionnels : les récits conversationnels (Article 1), la parole rapportée (Article 2) et le comportement non-verbal (Article 3).

Partant de la perspective dramaturgique de l'entretien de sélection (Tsai et al., 2012) où le candidat doit faire preuve d'un certain charisme oratoire, j'ai focalisé mon attention sur la compétence narrative à mobiliser lorsque les candidats répondent à des questions comportementales (Bangerter et al., 2014 ; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Plus particulièrement, j'ai étudié les caractéristiques individuelles ou perçues des candidats pouvant avoir une influence sur leur performance en entretien et l'évaluation des recruteurs.

Premièrement, j'ai testé les effets de l'information et de l'expérience professionnelle sur la production de récits et la performance des candidats dans un cadre expérimental (Article 1). Contrairement aux précédentes études (Bangerter et al., 2014 ; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020), j'ai trouvé que les candidats produisaient plus de récits que de pseudo-récits lorsqu'ils répondaient à des questions comportementales. Les candidats expérimentés étaient perçus comme plus performants que ceux non-expérimentés, mais ne produisaient étonnamment pas plus de récits. Cela suggérait que les récits des candidats expérimentés étaient mieux racontés. Les résultats n'ont pas démontré que le degré de préparation des candidats avait une influence sur la production de récits. Néanmoins, être informé des questions en amont a permis de réduire le stress ressenti par les candidats. Par ailleurs, évaluer la pertinence des exemples trouvés et l'impact sur le recruteur étaient deux points d'attention majeurs des candidats. Cette étude a souligné l'importance de l'expérience professionnelle dans la capacité des candidats à raconter des récits pertinents, et donc leur performance en entretien. Cela encourageait la poursuite d'études portant sur la qualité des récits produits par les candidats expérimentés versus non-expérimentés.

Deuxièmement, j'ai investigué de façon inédite l'utilisation de la parole rapportée dans des récits conversationnels issus d'entretiens de sélection réels (Article 2). Au travers d'une analyse quantitative exploratoire, j'ai démontré que les femmes produisaient plus de paroles rapportées directes que les hommes. Les candidats expérimentés utilisaient également plus de paroles rapportées directes. La production de pensée rapportée dépendait des compétences évaluées. La production de parole rapportée et celle de pensée rapportée variaient selon le degré

de maîtrise auto-rapportée des compétences. Au travers d'une analyse qualitative, les résultats ont démontré que les paroles rapportées directes décrivaient généralement des interactions dans le cadre professionnel exprimant des conflits interpersonnels ou de l'empathie. Les pensées rapportées dépeignaient des pensées du locuteur surgissant également dans le cadre professionnel et démontrant sa réflexion, son jugement ou sa prise de distance. Cette étude a mis en évidence le rôle de la parole rapportée en entretien et les facteurs notamment individuels favorisant ce phénomène. C'était une première étape vers le développement d'études portant sur l'utilisation de la parole rapportée dans un contexte formel d'entretien de sélection.

Troisièmement, j'ai examiné quelles dimensions fondamentales sous-jacentes de la perception issues de tranches fines de comportements non-verbaux de candidats prédisaient l'évaluation des recruteurs (Article 3). J'ai montré que les impressions holistiques et l'attractivité vocale influençaient l'évaluation des recruteurs. Les résultats indiquaient également que les différents types d'indices non-verbaux de bas niveaux pouvaient être combinés en deux dimensions fondamentales de la perception qui sont la chaleur et la compétence. J'ai démontré que seule la perception de la compétence prédisait l'évaluation des recruteurs et que celle-ci corrélait avec l'expérience professionnelle. Cette étude montrait les différents types d'indices non-verbaux utilisés par les recruteurs pour former leur impression sur le caractère compétent des candidats. Elle mettait également en exergue la validité prédictive des premières impressions se basant uniquement sur le comportement non-verbal des candidats.

L'ensemble des points forts et des limites de mes trois articles sont expliqués de façon détaillée dans les manuscrits joints à cette thèse. Dans les sous-chapitres suivants, je me concentre sur les principaux résultats et implications communes à mes trois études pour la recherche sur les entretiens de sélection. Je discute d'abord de l'impact de la communication verbale et non-verbale sur la perception de la compétence (4.1) et de l'importance de l'expérience professionnelle comme indicateur de la performance des candidats en entretien (4.2). Puis, je traite d'un point de vue général des limites en ouvrant la discussion sur de nouvelles perspectives de recherche.

4.1. Impact de la communication verbale et non-verbale sur la perception de la compétence

“Interviewers attend not only to what interviewees say, but also to what they do in the interview”.

(Burnett & Motowidlo, 1998, p. 964)

Dans le contexte d'un entretien de sélection, les recruteurs cherchent à évaluer la maîtrise des compétences attendues pour un poste donné. En effet, de nombreuses études indiquent que la compétence est une mesure pertinente pour identifier le bon candidat (Roulin et al., 2012). C'est pourquoi, les candidats vont fournir des informations verbales et non-verbales dans le but de faire bonne impression (Baumeister, 1982) et de démontrer qu'ils sont compétents. Toutefois, ces échanges d'informations constituent parfois des stratégies de mise en scène où le candidat joue le rôle d'acteur et le recruteur celui de public (Goffman, 1959). Si de nombreux auteurs ont surtout investigué cette gestion d'impressions par l'étude du lien entre les indices verbaux et non-verbaux et l'évaluation des recruteurs (Stevens & Kristof, 1995), cette thèse se positionne différemment en explorant comment le candidat prouve ses aptitudes aux yeux du recruteur. Les moyens verbaux tels que les récits (Article 1) et la parole rapportée (Article 2), et non-verbaux (Article 3), offrent non seulement une aide concrète aux candidats pour être plus éloquents, mais également aux recruteurs, pour les guider dans la décision d'embauche.

J'ai investigué dans l'article 1, la production de récits, et dans l'article 2, la parole rapportée, deux moyens verbaux à disposition des candidats pour démontrer qu'ils sont compétents. Les candidats produisent des récits et de la parole rapportée lorsqu'ils répondent à des questions comportementales. Les récits et la parole rapportée dans les récits constituent des indices de la maîtrise des compétences détenues par les candidats. Ils renforcent la qualité des réponses produites par les candidats en les rendant plus vivantes, plus concrètes et plus authentiques (Bangerter et al., 2014; Bergler, 2006). C'est pourquoi, l'utilisation de récits et de paroles rapportées favorisent la compétence narrative des candidats et contribuent à leur performance en entretien.

J'ai exploré dans l'article 3 plusieurs types d'indices non-verbaux perçus dès les premières impressions, et leur combinaison en deux dimensions fondamentales de la perception. En effet, peu d'études se sont attachées à déceler les facteurs sous-jacents de la perception expliquant comment les recruteurs forment intuitivement leurs impressions. Si la

formation d'impressions se base bien sur une évaluation globale faite par les recruteurs (Kervyn, 2009; Srull & Wyer, 1989), j'ai démontré qu'elle reposait sur des impressions holistiques, sur l'attractivité et la sympathie perceptibles immédiatement et pouvant être regroupés sous deux facteurs : la Chaleur et la Compétence. La dimension de la compétence perçue intuitivement est un bon prédicteur de l'évaluation des recruteurs et donc, de la performance des candidats en entretien. Aussi, connaître les indices non-verbaux utilisés par les recruteurs pour mesurer la compétence des candidats, permet de nourrir la compétence narrative à développer par les candidats en entretien.

Cependant, la littérature questionne les signaux honnêtes versus trompeurs que pourraient véhiculer les candidats au travers de ces deux modes de communication (Levashina & Campion, 2007). En effet, la communication verbale et non-verbale sont les deux faces d'une même pièce qui permettent aux recruteurs de se faire une image globale d'un candidat (Arvey & Campion, 1982). Elles impactent donc fortement la formation d'impressions et l'évaluation des recruteurs. Aussi, de nombreuses études ont alerté sur le danger de la gestion d'impressions et son influence sur la validité prédictive des entretiens d'embauche (Barrick et al., 2009 ; Levashina & Campion, 2006). Toutefois, les récits, dont la parole rapportée est un élément constitutif, semblent être surtout utilisés pour valoriser les expériences des candidats (Ellis et al., 2002). De plus, ils se réfèrent à des situations généralement émotionnelles où le candidat rejoue ce qu'il a vécu au moment de l'action dépeinte (Sidnell, 2006). Aussi, partant du principe que les émotions sont difficilement manipulables (Frank, 1988), l'utilisation de ces moyens verbaux garantit une certaine authenticité des réponses fournies par les candidats. Ils semblent donc plus compliqués à feindre (Bangerter et al., 2014). De même, le comportement non-verbal est beaucoup moins contrôlable que le verbal car il implique des processus cognitifs plus spontanés et inconscients (Ambady & Rosenthal, 1992; Ekman & Friesen, 1969). Enfin, le comportement non-verbal transmet également plus d'informations sur les émotions qui traversent les candidats (Mehrabian, 1972). Il favorise alors la perception de compétences sociales ou interpersonnelles, permettant aux recruteurs d'identifier des différences individuelles entre les candidats.

Les résultats ont réitéré l'importance de la narration et des outils de communication verbale et non-verbale pour illustrer des compétences en entretien. Cependant, les moyens à disposition des candidats pour acquérir une compétence narrative restent encore peu étudiés et méritent que les recherches se poursuivent.

Les résultats ont également souligné la nécessité d'informer sur les moyens verbaux et non-verbaux utiles pour démontrer ses compétences en entretien d'une part, et les évaluer d'autre part. Cela a donc des implications tant pour les recruteurs que pour les candidats. Les candidats auraient intérêt à développer leur compétence narrative pour répondre aux questions posées par les recruteurs. Cela leur permettrait de faire preuve de charisme et de se distinguer des autres candidats. Les recruteurs devraient s'intéresser à la digitalisation d'outils de sélection et à l'emploi de l'intelligence artificielle pour identifier automatiquement des indices verbaux et non-verbaux permettant de caractériser la compétence chez les candidats (Schmid Mast et al., 2015). Cela optimiserait le temps dont ils disposent et objectiverait leur décision d'embauche.

4.2. L'expérience professionnelle, facteur de performance des candidats en entretien

“The quality of work experience significantly affected interview evaluation ratings as well as the probability-for-hire decision.”

(Singer & Bruhns, 1991, p. 551)

Plusieurs recherches ont confirmé la validité prédictive des entretiens structurés, et plus particulièrement des entretiens dits comportementaux (Roulin et al., 2012). Ces derniers invitent les candidats à illustrer leurs compétences en donnant des exemples concrets basés sur leur expérience vécue (Roulin et al., 2012). Cependant, certains auteurs ont démontré que les candidats rencontraient des difficultés lorsqu'il s'agissait de répondre à des questions comportementales, rendant délicate l'évaluation par les recruteurs. D'ailleurs, la compétence narrative fluctue selon les individus (Bangerter et al., 2014 ; Pratt & Robbins, 1991). De plus, la compétence est vue comme « un ensemble de connaissances, de capacité d'action et de comportements structurés en fonction d'un but dans un type de situation donné » (Gilbert & Parlier, 1992, p. 42). Aussi, plus les candidats sont expérimentés, plus ils ont accumulé des expériences pouvant attester de leurs compétences, voire se sont entraînés à les raconter. C'est pourquoi j'ai choisi d'investiguer une caractéristique individuelle qui a fait l'objet de très peu d'études jusqu'à ce jour : l'expérience professionnelle.

Dans mes trois articles, j'ai démontré que l'expérience professionnelle jouait un rôle clé dans la performance des candidats en entretien. Dans l'article 1, j'ai montré que si l'expérience professionnelle n'augmentait pas la production de récits, elle prédisait néanmoins de façon significative la performance des candidats. Cela pouvait suggérer alors que les candidats expérimentés racontaient des récits plus qualitatifs. Dans l'article 2, j'ai démontré

également que les candidats expérimentés produisaient plus de paroles rapportées directes se référant à des interactions passées. Se basant sur leurs différentes expériences professionnelles, les candidats capitalisent sur des anecdotes rendant leurs récits plus réels. L'expérience professionnelle permet de piocher dans la richesse des expériences passées pour produire des récits plus détaillés, concrets et pertinents (Bangerter et al., 2014). A l'inverse, dans une récente étude, les étudiants mentionnaient qu'une de leurs principales préoccupations était de trouver un exemple (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Aussi, la compétence narrative peut s'étayer au cours d'une carrière grâce à l'acquisition d'expériences professionnelles.

De plus, dans l'article 1, j'ai montré que les candidats expérimentés détenaient une capacité d'adaptation et de communication interpersonnelle auto-rapportée plus élevée que les étudiants, leur permettant de moduler leur discours selon les questions du recruteur. Les candidats expérimentés réussissent à produire des réponses plus appropriées, ce qui est un enjeu majeur dans la production de récits (Ralston et al., 2003). Dans l'article 1, les résultats suggéraient également que les candidats non-expérimentés avaient plus de difficultés à comprendre ce que les recruteurs recherchaient au travers des questions comportementales posées. C'est pourquoi l'expérience professionnelle favorise une compréhension plus fine des attentes des recruteurs et l'ajustement des réponses à formuler.

Enfin, dans l'article 1, j'ai démontré que les candidats expérimentés étaient plus confiants sur leur performance en entretien que ceux non-expérimentés. Cette différence peut s'expliquer par ce que Bandura (1977) nomme l'auto-efficacité, c'est-à-dire « la croyance dans la capacité de s'organiser et exécuter les actions nécessaires à la gestion des situations prospectives » (p. 2). La confiance en sa capacité à performer provient généralement de l'expérimentation de précédents succès. Aussi, plus les personnes vivent des expériences confirmant leurs compétences, plus ils augmentent la croyance en leur efficacité (Bandura, 1994). A l'inverse, une récente étude a démontré que les étudiants éprouvaient des émotions négatives telles que la peur ou le doute lorsqu'ils devaient illustrer leur maîtrise de certaines compétences (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Par ailleurs, dans l'article 3, les résultats montraient que les candidats expérimentés étaient intuitivement perçus comme plus « dominants », « professionnels », « enthousiastes » et « non anxieux » et ce, en se basant uniquement sur leur comportement non-verbal. Les candidats expérimentés véhiculeraient donc également par leur posture et gestuelle une dimension de compétence. Aussi, l'expérience professionnelle confère une assurance immédiatement perceptible tant dans l'apparence que dans le choix des mots, qu'il serait pertinent d'approfondir dans des prochaines recherches.

Les résultats ont démontré l'importance de l'expérience professionnelle dans la perception de la compétence. D'ailleurs, « la performance d'un acteur [étant] un composé de son apparence, de ses mots et de ses comportements non verbaux » (Tsai, 2012, p. 62), l'expérience professionnelle s'exprime et se perçoit de façon cohérente, tant par les signaux verbaux que les signaux non-verbaux des candidats.

Les résultats ont également confirmé la nécessité d'adapter le type de questions comportementales posées selon le niveau d'expérience professionnelle des candidats, ainsi que l'utilité de l'entraînement. Cela a donc plusieurs implications pour les recruteurs et les candidats. Les recruteurs devraient privilégier les questions situationnelles pour les candidats peu expérimentés afin d'évaluer plutôt leur potentiel. Ils pourraient également guider de façon plus précise les candidats sur leurs attentes, en proposant en amont des sessions de « coaching » (Latham et al., 1980). Les candidats peu expérimentés pourraient également suivre des formations les aidant à mieux structurer leur pensée, paraître plus professionnel et renforcer leur confiance en leurs capacités.

4.3. Limites et perspectives futures

Cette thèse a certaines limites. Premièrement, nous avons étudié la compétence narrative des candidats en explorant l'entretien uniquement sous l'angle d'une performance individuelle. Dans l'article 1 et 2, nous avons formulé des questions de recherche ou des hypothèses ciblées sur des caractéristiques individuelles et investigué leur influence sur la production de récits et la parole rapportée. Nous avons limité au maximum l'intervention du recruteur dans l'article 1 en n'effectuant aucune relance, même si plusieurs études ont démontré qu'elle favorisait la production de récits (Broisy, Bangerter & Ribeiro, 2020 ; Lievens et al., 2015). Dans l'article 2, nous n'avons pas investigué l'impact des relances du recruteur sur la production de parole rapportée. Dans l'article 3, nous avons dissimulé les recruteurs sur les vidéos visionnées, tout en sachant que le comportement du recruteur pouvait influencer celui du candidat (voir angl. « signaling theory », Bangerter et al., 2012). En effet, l'entretien étant une situation sociale et la narration un phénomène interactionnel, les recruteurs ont un rôle actif à jouer pour encourager la performance des candidats (Boje, 1991 ; Giroux & Marroquin, 2005). C'est pourquoi, de futures recherches pourraient tester les effets du rapport candidat-recruteur sur la compétence narrative des candidats, en contrôlant les différences individuelles des candidats, relevées dans cette thèse.

Deuxièmement, nous avons utilisé une mesure de la performance des candidats désynchronisée des simulations d'entretien de l'article 1 et 3. Nous nous sommes basés sur l'évaluation de spécialistes RH ou de juges externes n'ayant pas vécu l'interaction entre les participants et les expérimentateurs jouant le rôle des recruteurs. Or, le fait d'avoir vécu l'interaction pourrait influencer l'évaluation de la performance faite par les recruteurs présents durant l'entretien. Il serait donc intéressant de poursuivre nos recherches en y incluant des évaluations de recruteurs ayant participé aux entretiens réalisés (Levashina et al., 2014). Par ailleurs, dans l'article 1, nous avons défini comme variable dépendante, la performance des candidats en entretien, en se basant sur l'évaluation de la maîtrise de quatre compétences comportementales communes à plusieurs métiers distincts, ainsi que la décision d'embauche. Néanmoins, nous n'avons pas testé si les attentes des recruteurs en termes de candidat « idéal » variaient ou non selon les différents postes proposés dans les expériences menées. De la même manière, dans l'article 3, nous avons démontré que la compétence en tant que dimension fondamentale de la perception, prédisait l'évaluation des recruteurs. Or, dans une perspective dramaturgique de l'entretien, la performance individuelle influençant l'évaluation des recruteurs, dépend également d'indices situationnels (Grove & Fisk, 1989), tels que des facteurs liés aux postes à pourvoir (Tsai et al., 2012). En effet, des candidats à des postes de service à la clientèle ne seront pas évalués de la même manière sur leur comportement verbal et non-verbal, que des candidats à des postes orientés back office. La recherche doit donc se poursuivre pour mesurer la performance en entretien de façon plus précise (Huffcutt et al., 2011), et les facteurs sociaux ou contextuels la favorisant. Enfin, dans cette thèse, nous avons démontré que les signaux verbaux et non-verbaux influençaient la perception de la compétence chez les recruteurs. Néanmoins, des recherches complémentaires seraient utiles pour démontrer si la maîtrise des compétences perçues en entretien via la communication verbale et non-verbale prédit également la performance des candidats une fois en poste (Posthuma et al., 2002).

Troisièmement, bien que cette thèse suggère que la production de récits, la parole rapportée et le comportement non-verbal sont des stratégies de gestion d'impressions plus « honnêtes », nous ne l'avons pas testé. Nous avons montré que nous étions capables de percevoir de façon pertinente la dimension de compétence d'un individu à partir de tranches fines de comportement. Toutefois, plusieurs études ont démontré les difficultés pour les recruteurs à détecter les stratégies de gestion d'impressions « trompeuses » (Schneider et al., 2015). Aussi, un des défis reste la professionnalisation des ressources humaines aux méthodes

de sélection par l'acquisition de compétences d'évaluation telles que le raisonnement dispositionnel (De Kock et al., 2018). Ce dernier se caractérise notamment par la capacité du recruteur à savoir : 1) reconnaître quel trait de personnalité s'exprime au travers de quel comportement, 2) identifier les situations pertinentes permettant de faire émerger tel trait de personnalité, 3) relever les associations possibles entre les différents traits de personnalité (Christiansen et al., 2005). Enfin, l'utilisation croissante des médias sociaux pour le recrutement (Landers et al., 2016 ; Roulin & Levashina, 2019) et l'émergence de nouveaux outils de sélection basés sur l'intelligence artificielle (Campion et al., 2016; Schmid Mast et al., 2015; Speer, 2018), ouvrent également de nouveaux axes de recherche sur les processus cognitifs à explorer tant du point de vue des candidats que des recruteurs, ainsi que l'impact de facteurs sociaux et culturels sur ces nouvelles pratiques.

5. CONCLUSION

L'entretien de sélection est une situation complexe par la multitude d'enjeux, notamment sociaux, qui s'y jouent. Si la recherche continue d'explorer comment objectiver le jugement des recruteurs par l'étude des propriétés psychométriques de l'entretien (Arvey & Campion, 1982; Huffcutt & Arthur, 1994; Muchinsky, 2006), son attention se porte de façon croissante sur la compréhension du rapport candidat-recruteur (Bangerter et al., 2012; Barrick et al., 2009), la gestion d'impressions (Leary & Kowalski, 1990) et la perspective dramaturgique de l'entretien (Tsai et al., 2012).

Cette thèse contribue à investiguer la manière dont les candidats démontrent leurs compétences en entretien, et l'impact sur leur performance et l'évaluation des recruteurs. L'étude de trois phénomènes interactionnels (les récits conversationnels, la parole rapportée et le comportement non-verbal) et des différences individuelles les influençant, a souligné l'importance des moyens verbaux et non-verbaux sur la perception de la compétence et l'avantage compétitif de l'expérience professionnelle lorsqu'il s'agit de se démarquer. Toutefois, de nombreux axes de recherche portant sur la compétence narrative en entretien et son impact sur l'évaluation des recruteurs restent à découvrir. Enfin, si « être ou paraître un bon candidat » est une préoccupation constante chez les personnes en recherche d'emploi, « être ou paraître un bon recruteur » mériterait une plus grande attention de la part des organisations.

6. BIBLIOGRAPHIE

- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1992). Thin slices of expressive behavior as predictors of interpersonal consequences: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *111*(2), 256-274. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.111.2.256>
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1993). Half a minute: Predicting teacher evaluations from thin slices of nonverbal behavior and physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, *64*(3), 431-441. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.3.431>
- Anderson, N. R. (1991). Decision making in the graduate selection interview: An experimental investigation. *Human Relations*, *44*(4), 403-417. <https://doi.org/10.1177/001872679104400407>
- Anderson, N. R. (1992). Eight decades of employment interview research: A retrospective meta-review and prospective commentary. *The European Work and Organizational Psychologist*, *2*(1), 1-32. <https://doi.org/10.1080/09602009208408532>
- Anderson, N., Lievens, F., Van Dam, K., & Ryan, A. M. (2004). Future perspectives on employee selection: Key directions for future research and practice. *Applied Psychology*, *53*(4), 487-501. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00183.x>
- Antonakis, J., Fenley, M., & Liechti, S. (2012). Can charisma be taught? tests of two interventions. *Academy of Management Learning and Education*, *10*(3), 374-396. <https://doi.org/10.5465/amle.2010.0012>
- Arvey, R. D. (1979). Unfair discrimination in the employment interview: Legal and psychological aspects. *Psychological Bulletin*, *86*(4), 736-765. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.4.736>
- Arvey, R. D., & Campion, J. E. (1982). The employment interview: A summary and review of recent research. *Personnel Psychology*, *35*(2), 281-322. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1982.tb02197.x>

- Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41(3), 258-290. <https://doi.org/10.1037/h0055756>
- Baesler, E. J., & Burgoon, J. K. (1987). Measurement and reliability of nonverbal behavior. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11(4), 205-233. <https://doi.org/10.1007/BF00987254>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (pp. 71-81). Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. Academic Press, 1998).
- Bangerter, A., Corvalan, P., & Cavin, C. (2014). Storytelling in the selection interview? How applicants respond to past behavior questions. *Journal of Business and Psychology*, 29(4), 593-604. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9350-0>
- Bangerter, A., Mayor, E., & Doehler, S. P. (2011). Reported speech in conversational storytelling during nursing shift handover meetings. *Discourse Processes*, 48(3), 183-214. https://doc.rero.ch/record/30495/files/Bangerter_Adrian_Reported_Speech_in_Conversational_Storytelling_20121025.pdf
- Bangerter, A., Roulin, N., & König, C. J. (2012). Personnel selection as a signaling game. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 719-738. <https://doi.org/10.1037/a0026078>
- Barnes, R., & Moss, D. (2007). Communicating a feeling: The social organization of private thoughts. *Discourse Studies*, 9(2), 123-148. <https://doi.org/10.1177/1461445607075339>
- Barrick, M. R., Shaffer, J. A., & DeGrassi, S. W. (2009). What you see may not be what you get: Relationships among self-presentation tactics and ratings of interview and job

- performance. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1394-1411.
<http://dx.doi.org/10.1037/a0016532>
- Barrick, M. R., Swider, B. W., & Stewart, G. L. (2010). Initial evaluations in the interview: Relationships with subsequent interviewer evaluations and employment offers. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1163–1172. <http://dx.doi.org/10.1037/a0019918>
- Baumeister, R. F. (1982). A self-presentational view of social phenomena. *Psychological Bulletin*, 91(1), 3-26. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.1.3>
- Baumeister, R. F., & Newman, L. S. (1994). How stories make sense of personal experiences: Motives that shape autobiographical narratives. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20(6), 676-690. <https://doi.org/10.1177/0146167294206006>
- Baumeister, R. E., & Tice, D. M. (1986). Four selves, two motives, and a substitute process self-regulation model. In R. F. Baumeister (Ed.), *Public self and private self* (pp. 63-74). Springer.
- Benson, D. F., Brau, J. C., Cicon, J., & Ferris, S. P. (2015). Strategically camouflaged corporate governance in IPOs: Entrepreneurial masking and impression management. *Journal of Business Venturing*, 30(6), 839-864. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2015.03.001>
- Bergler, S. (2006). Conveying attitude with reported speech. In J. G. Shanahan, Y. Qu & J. Wiebe (Eds.), *Computing attitude and affect in text: Theory and applications* (pp. 11-22). Springer.
- Boje, D. M. (1991). The storytelling organization: A study of story performance in an office-supply firm. *Administrative Science Quarterly*, 36(1), 106-126.
<https://www.jstor.org/stable/2393432>
- Bolino, M. C., Kacmar, K. M., Turnley, W. H., & Gilstrap, J. B. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of Management*, 34(6), 1080-1109. <https://doi.org/10.1177/0149206308324325>

- Boyce, M. E. (1996). Organizational story and storytelling: A critical review. *Journal of Organizational Change Management*, 9(5), 5-26.
<https://doi.org/10.1108/09534819610128760>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Mayor, E. (2016). Disfluent responses to job interview questions and what they entail. *Discourse Processes*, 53(5-6), 371-391.
<https://doi.org/10.1080/0163853X.2016.1150769>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Ribeiro, S. (2020). Encouraging the production of narrative responses to past-behaviour interview questions: Effects of probing and information. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 330-343.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704265>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Sieber, J. (2020). Laughter in the selection interview: Impression management or honest signal? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-10. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1794953>
- Bruner, J. (1991). The narrative construction of reality. *Critical inquiry*, 18(1), 1-21.
<https://doi.org/10.1086/448619>
- Buckley, M. R., Christine Norris, A., & Wiese, D. S. (2000). A brief history of the selection interview: May the next 100 years be more fruitful. *Journal of Management History*, 6(3), 113-126. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005329>
- Burnett, J. R., & Motowidlo, S. J. (1998). Relations between different sources of information in the structured selection interview, *Personnel Psychology*, 51(4), 963-983.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00747.x>
- Campion, M. A., Campion, J. E., & Hudson Jr, J. P. (1994). Structured interviewing: A note on incremental validity and alternative question types. *Journal of Applied Psychology*, 79(6), 998 –1002. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.6.998>

- Campion, M. A., Palmer, D. K., & Campion, J. E. (1997). A review of structure in the selection interview. *Personnel Psychology*, 50(3), 655-702. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1997.tb00709.x>
- Campion, M. C., Campion, M. A., Campion, E. D., & Reider, M. H. (2016). Initial investigation into computer scoring of candidate essays for personnel selection. *Journal of Applied Psychology*, 101(7), 958-975. <https://doi.org/10.1037/apl0000108>
- Carney, D. R., Colvin, C. R., & Hall, J. A. (2007). A thin slice perspective on the accuracy of first impressions. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1054-1072. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.004>
- Charaudeau, P., & Maingueneau, D. (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Seuil.
- Christiansen, N. D., Wolcott-Burnam, S., Janovics, J. E., Burns, G. N., & Quirk, S. W. (2005). The good judge revisited: Individual differences in the accuracy of personality judgments. *Human Performance*, 18(2), 123-149. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1802_2
- Clark, H. H., & Gerrig, R. J. (1990). Quotations as demonstrations. *Language*, 66(4), 764-805. <https://www.jstor.org/stable/414729>
- Cook, M. (2004). *Personnel Selection: Adding value through people*. Wiley.
- Cuddy, A.J.C., Fiske, S. T., & Glick, P. (2008). Warmth and competence as universal dimensions of interpersonal perceptions: The stereotype content model and the bias map. *Advances in Experimental Social Psychology*, 40, 61-149. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(07\)00002-0](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(07)00002-0)
- Damasio, A. R. (1995). Toward a neurobiology of emotion and feeling: operational concepts and hypotheses. *Neuroscientist*, 1(1), 19-25. <https://doi.org/10.1177/107385849500100104>

- DeGroot, T., & Gooty, J. (2009). Can nonverbal cues be used to make meaningful personality attributions in employment interviews? *Journal of Business and Psychology*, 24(2), 179-192. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9098-0>
- De Kock, F. S., Lievens, P., & Born, M. Ph. (2018). The profile of the 'Good Judge' in HRM: A systematic review and agenda for future research. *Human Resource Management Review*, 30(2), 1-21. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.09.003>
- Dipboye, R. L., Fromkin, H. L., & Wiback, K. (1975). Relative importance of applicant sex, attractiveness, and scholastic standing in evaluation of job applicant resumes. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 39-43. <https://doi.org/10.1037/h0076352>
- Dondolo, V., & Chinyamurindi, W. T. (2018). Impression management within the recruitment interview: Narratives of employees at a south african higher education institution. *Journal of Industrial Psychology*, 44(1), 1-7. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v44i0.1547>
- Ekman, P. (1982). Methods for measuring facial action. In P. Ekman (Ed.), *Handbook of methods in nonverbal behavior research* (pp. 45-135). Cambridge University Press.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage and coding. *Semiotica*, 1(1), 49-98.
- Ellis, A. P. J., West, B. J., Ryan A. M., & DeSchon, R. P. (2002). The use of impression management tactics in structured interviews: A function of question type? *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1200-1208. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1200>
- Emery, Y., & Gonin, F. (2009). *Gérer les ressources humaines: Des théories aux outils, un concept intégré par processus, compatible avec les normes de qualité*. Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Eymard-Duvernay, F., & Marchal, E. (1997). *Façons de recruter: Le jugement des compétences sur le marché du travail*. Métailié.

- Fernandez, S., & Pougnet, S. (2018). Is there structure in the selection interview? Evidence from hotels in Switzerland. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 17(1), 80-97. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.132826>
- Finkelstein, L. M., Burke, M. J., & Raju, M. S. (1995). Age discrimination in simulated employment contexts: An integrative analysis. *Journal of Applied Psychology*, 80(6), 652-663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.6.652>
- Fiske, S. T., Lin, M., & Neuberg, S. L. (1999). The continuum model: Ten years later. In S. Chaiken & Y. Trope (Eds.), *Dual-process theories in social psychology* (pp. 231-254). Guilford Press.
- Fivush, R. (1998). The stories we tell: How language shapes autobiography. *Applied Cognitive Psychology*, 12(5), 483-487. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0720\(199810\)12:5<483::AID-ACP531>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0720(199810)12:5<483::AID-ACP531>3.0.CO;2-T)
- Forbes, R. J., & Jackson, P. R. (1980). Non-verbal behaviour and the outcome of selection interviews. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 65-72. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00007.x>
- Frank, R. H. (1988). *Passions within reason: The strategic role of the emotions*. Norton.
- Frauendorfer, D., & Schmid Mast, M. (2015). The impact of nonverbal behavior in the job interview. In A. Kostic, & D. Chadee (Eds.), *The social psychology of nonverbal communication* (pp. 220-247). Springer.
- Garner, H., & Lutinier, B. (2006). Les procédures de recrutement: Canaux et modes de sélection, *Premières Synthèses*, 48(1), 1-8. <http://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/4115/1/2006.11-48.1.pdf>
- Ghirardello, A. (2005). De l'évaluation des compétences à la discrimination: Une analyse conventionnaliste des pratiques de recrutement. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 56, 36-48.

<https://pdfs.semanticscholar.org/560b/ff877c17e9ce3211b88ada4be173869495d3.pdf>

- Gilbert, P., & Parlier, M. (1992). La gestion des compétences. Au delà des discours et des outils, *Personnel*, 330, 42-46.
- Gilmore, D. C., & Ferris, G. R. (1989). The effects of applicant impression management tactics on interviewer judgments. *Journal of Management*, 15(4), 557-564. <https://doi.org/10.1177/014920638901500405>
- Gilovich, T., Griffin, D., & Kahneman, D. (2002). *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment*. Cambridge University Press.
- Giroux, N. and L. Marroquin (2005). L'approche narrative des organisations. *Revue Française de Gestion*, 6(159),15-42. <https://doi.org/10.3166/rfg.159.15-44>
- Godfrey, D. K., Joines, E. E., & Lord, C. G. (1986). Self-promotion is not ingratiating. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(1), 106-115. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.1.106>
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Minuit.
- Goldberg, C., & Cohen, D.J. (2004). Walking the walk and talking the talk: Gender differences in the impact of interviewing skills on applicant assessments, *Group Organization Management*, 29(3), 369-384. <https://doi.org/10.1177/1059601103257408>
- Gosteli-Corvalan, P. (2017). *Organisation interactionnelle des récits conversationnels par des jeunes candidats lors d'un entretien d'embauche*. Thèse de doctorat, Université de Neuchâtel.
- Graves, L. M. (1993). Sources of individual differences in interviewer effectiveness: A model and implications for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 14(4), 349–370. <https://doi.org/10.1002/job.4030140406>.

- Grove, S. J., & Fisk, R. P. (1989). Impression management in services marketing: A dramaturgical perspective. In R. A. Giacalone & P. Rosenfeld (Eds.), *Impression management in the organization* (pp. 427–438). Lawrence Erlbaum Associates, Inc
- Haakana, M. (2007). Reported thought in complaint stories. In E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: Reported speech in interaction* (pp. 120–149). Cambridge University Press.
- Habermas, T., & Bluck, S. (2000). Getting a life: The emergence of the life story in adolescence. *Psychological Bulletin*, *126*(5), 748-769. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.5.748>
- Hausknecht, J. P., Day, D. V., & Thomas, S. C. (2004). Applicant reactions to selection procedures: An updated model and meta-analysis. *Personnel Psychology*, *57*(3), 639-683. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.00003.x>
- Higgins, C. A., & Judge, T. A. (2004). The effect of applicant influence tactics on recruiter perceptions of fit and hiring recommendations: A field study. *Journal of Applied Psychology*, *89*(4), 622–632. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.622>
- Holt, E. (1996). Reporting on talk: The use of direct reported speech in conversation. *Research on Language and Social Interaction*, *29*(3), 219-245. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2903_2
- Holt, E. (2000). Reporting and reacting: Concurrent responses to reported speech. *Research on Language and Social Interaction*, *33*(4), 425-454. https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_04
- Huffcutt, A. I., & Arthur, W. (1994). Hunter and Hunter (1984) revisited: Interview validity for entry-level jobs. *Journal of Applied Psychology*, *79*(2), 184-190. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.2.184>

- Huffcutt, A. I., Conway, J. M., Roth, P. L., & Stone, N. J. (2001). Identification and meta-analytic assessment of psychological constructs measured in employment interviews. *Journal of Applied Psychology, 86*(5), 897-913. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.897>
- Huffcutt, A. I., & Culbertson, S. S. (2011). Interviews. In S. Zedeck (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 185-203). American Psychological Association.
- Huffcutt, A. I., & Roth, P. L. (1998). Racial group differences in employment interview evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*(2), 179-189. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.179>
- Huffcutt, A. I., Van Iddekinge, C. H., & Roth, P. L. (2011). Understanding applicant behavior in employment interviews: A theoretical model of interviewee performance. *Human Resource Management Review, 21*(4), 353-367. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2011.05.003>
- Hunter, J. E., & Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin, 96*(1), 72-98. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.96.1.72>
- Ilies, R., Wagner, D. T., & Morgeson, F. P. (2007). Explaining affective linkages in teams: Individual differences in susceptibility to contagion and individualism-collectivism. *Journal of Applied Psychology, 92*(4), 1140-1148. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1140>
- Jefferson, G. (2004). 'At first I thought': A normalizing device for extraordinary events. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 131-167). John Benjamins Publishing.

- Judge, T. A., Cable, D. M., & Higgins, C. A. (2000). The employment interview: A review of recent research and recommendations for future research. *Human Resource Management Review, 10*(4), 383-406. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00033-4](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00033-4)
- Kacmar, K. M., & Carlson, D. S. (1999). Effectiveness of impression management tactics across human resource situations. *Journal of Applied Social Psychology, 29*(6), <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1999.tb02040.x>
- Kemper, S. (1984). The development of narrative skills: Explanations and entertainments. In S. A. Kuczaj (Ed.), *Discourse development* (pp. 99-124). Springer.
- Kervyn, N., Judd, C. M., & Yzerbyt, V. (2009). You want to appear competent? be mean! You want to appear sociable? be lazy! group differentiation and the compensation effect. *Journal of Experimental Social Psychology, 45*(2), 363-367. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.08.006>
- Kessler, R. (2006). *Competency-based interviews*. Career Press.
- Kirkwood, W. G., & Ralston, S. M. (1999). Inviting meaningful applicant performances in employment interviews. *Journal of Business Communication, 36*(1), 55-76. <https://doi.org/10.1177/002194369903600103>
- Klehe, U. C., König, C. J., Richter, G. M., Kleinmann, M., & Melchers, K. G. (2008). Transparency in structured interviews: Consequences for construct and criterion-related validity. *Human Performance, 21*(2), 107-137. <https://doi.org/10.1080/08959280801917636>
- Labov, W., & Waletzky, J. (1967). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In J. Helms (Ed.), *Essays on the verbal and visual arts* (pp. 12-44). University of Washington Press.

- Landers, R. N., Brusso, R. C., Cavanaugh, K. J., & Collmus, A. B. (2016). A primer on theory-driven Web scraping: Automatic extraction of big data from the internet for use in psychological research. *Psychological Methods, 21*(4), 475-492.
<https://doi.org/10.1037/met0000081>.
- Latham, G. P., & Saari, L. M. (1984). Do people do what they say? further studies on the situational interview. *Journal of Applied Psychology, 69*(4), 569-573.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.569>
- Latham, G. P., Saari, L. M., Pursell, E. D., & Campion, M. A. (1980). The situational interview. *Journal of Applied Psychology, 65*(4), 422-427.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.65.4.422>
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin, 107*(1), 34-47.
<http://dx.doi.org/10.1037//0033-2909.107.1.34>
- Levashina, J. & Campion, M. A. (2006). A model of faking likelihood in the employment interview. *International Journal of Selection and Assessment, 14*(4), 299-316.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2006.00353.x>
- Levashina, J. & Campion, M. A. (2007). Measuring faking in the employment interview: Development and validation of an interview faking behavior scale. *Journal of Applied Psychology, 92*(6), 1638-1656. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1638>
- Levashina, J., Hartwell, C. J., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2014). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature. *Personnel Psychology, 67*(1), 241-293. <https://doi.org/10.1111/peps.12052>
- Lievens, F., & De Paepe, A. (2004). An empirical investigation of interviewer-related factors that discourage the use of high structure interviews. *Journal of Organizational Behavior, 25*(1), 29-46. <https://doi.org/10.1002/job.246>

- Lievens, F., Schollaert, E., & Keen, G. (2015). The interplay of elicitation and evaluation of trait-expressive behavior: Evidence in assessment center exercises. *Journal of Applied Psychology, 100*(4), 1169-1188. <https://doi.org/10.1037/apl0000004>
- Lipovsky, C. (2006). Candidates' negotiation of their expertise in job interviews, *Journal of Pragmatics, 38*(8), 1147-1174. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2005.05.007>
- Mandelbaum, J. (2013). Storytelling in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 492-507). John Wiley & Sons.
- McArthur, L. Z., & Baron, R. M. (1983). Toward an ecological theory of interpersonal perception. *Psychological Review, 90*(3), 215-238.
<https://doi.org/10.1037/0033-295X.90.3.215>
- McCarthy, J. M., Van Iddekinge, C. H., & Campion, M. A. (2010). Are highly structured job interviews resistant to demographic similarity effects? *Personnel Psychology, 63*(2), 325-359. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01172.x>
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton.
- Morchain, P., & Somat, A. (2010). *La psychologie sociale: applicabilité et applications*, Presses universitaires de Rennes.
- Motowidlo, S. J., Carter, G. W., Dunnette, M. D., Tippins, N., Werner, S., Burnett, J. R., & Vaughan, M. J. (1992). Studies of the structured behavioral interview. *Journal of applied psychology, 77*(5), 571-587. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.5.571>
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Cengage Learning.
- Murphy, K. R., & Cleveland, J. N. (1995). *Understanding performance appraisal: Social, organizational, and goal-based perspectives*. Sage.
- Murphy, K. R., Jako, R. A., & Anhalt, R. L. (1993). Nature and consequences of halo error: A critical analysis. *Journal of Applied Psychology, 78*(2), 218-225.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.2.218>

- Norrick, N. R. (2007). Conversational storytelling. In D. Herman & R. D. Herman, *The Cambridge Companion to Narrative* (pp. 127-141). Cambridge University Press.
- Orr, J. (1996). *Talking about machines: An ethnography of a modern job*. Cornell University Press.
- Parsons, C. K., & Liden, R. C. (1984). Interviewer perceptions of applicant qualifications: A multivariate field study of demographic characteristics and nonverbal cues. *The Journal of Applied Psychology, 69*(4), 557-568. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.557>
- Pasupathi, M., & Mansour, E. (2006). Adult age differences in autobiographical reasoning in narratives. *Developmental Psychology, 42*(5), 798-808.
<https://doi.org/10.1037/0012-1649.42.5.798>
- Posthuma, R. A., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2002). Beyond employment interview validity: A comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel Psychology, 55*(1), 1-81.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00103.x>
- Pratt, M. W., & Robins, S. L. (1991). That's the way it was: Age differences in the structure and quality of adults' personal narratives. *Discourse Processes, 14*(1), 73-85. <https://doi.org/10.1080/01638539109544775>
- Ralston, S. M., Kirkwood, W. G., & Burant, P. A. (2003). Helping interviewees tell their stories. *Business Communication Quarterly, 66*(3), 8-22.
<https://doi.org/10.1177/108056990306600303>
- Rhodes, C., & Brown, A. D. (2005). Narrative, organizations and research. *International Journal of Management Reviews, 7*(3), 167-188.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00112.x>

- Robbins, S. P., Judge, T., & Tran, V. (2011). *Comportements organisationnels*. Pearson Éducation.
- Rosenfeld, P. (1997). Impression management, fairness, and the employment interview. *Journal of Business Ethics, 16*(8), 801-808. <https://doi.org/10.1023/A:1017972627516>
- Roulin, N., & Bangerter, A. (2009). *La littérature de conseils: Source de croyances populaires sur la relation recruteur-candidat lors de l'entretien de sélection?* [Conférence]. Actes de la 20ème conférence de l'association francophone de gestion des ressources humaines, Université de Lausanne.
- Roulin, N., & Bangerter, A. (2012). Understanding the academic-practitioner gap for structured interviews: 'Behavioral' interviews diffuse, 'structured' interviews do not. *International Journal of Selection and Assessment, 20*(2), 149-158. doi:10.1111/j.1468-2389.2012.00588.x
- Roulin, N., Bangerter, A., & Levashina, J. (2014). Interviewers' perceptions of impression management in employment interviews. *Journal of Managerial Psychology, 29*(2) 141-163 <https://doi.org/10.1108/JMP-10-2012-0295>
- Roulin, N., Bangerter, A., & Levashina, J. (2015). Honest and deceptive impression management in the employment interview: Can it be detected and how does it impact evaluations? *Personnel Psychology, 68*(2), 395-444. <https://doi.org/10.1111/peps.12079>
- Roulin, N., Bangerter, A., & Wüthrich, U. (2012). *Réussir l'entretien d'embauche comportemental: La méthode pour identifier et sélectionner les futurs employés performants*. De Boeck Professionals.
- Roulin, N., Bourdage, J. S., & Wingate, T. G. (2019). Who is conducting "better" employment interviews? antecedents of structured interview components use. *Personnel Assessment and Decisions, 5*(1), 37-48. <https://doi.org/10.25035/pad.2019.01.002>

- Roulin, N., & Krings, F. (2020). Faking to fit in: Applicants' response strategies to match organizational culture. *Journal of Applied Psychology, 105*(2), 130-145.
<https://doi.org/10.1037/apl0000431>
- Roulin, N., & Levashina, J. (2019). LinkedIn as a new selection method: Psychometric properties and assessment approach. *Personnel Psychology, 72*(2), 187-211.
<https://doi.org/10.1111/peps.12296>
- Rynes, S. (2012). *The research-practice gap in I/O psychology and related fields: Challenges and potential solutions*. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford handbook of organizational psychology* (pp. 409–452). Oxford University Press.
- Sacco, S.M., Scheu, C.R., Ryan, A.M., & Schmitt, N. (2003). An investigation of race and sex similarity effects in interviews: A multilevel approach to relational demography. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 852-865.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.852>
- Salgado, J. F., & Moscoso, S. (2002). Comprehensive meta-analysis of the construct validity of the employment interview. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*(3), 299-324. <https://doi.org/10.1080/13594320244000184>
- Schlenker, B. R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity, and interpersonal relations*. Brooks/Cole.
- Schlenker, B. R. (1985). Identity and self-identification. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life* (pp. 65-99). McGraw-Hill.
- Schmid Mast, M., Gatica-Perez, D., Frauendorfer, D., Nguyen, L., & Choudhury, T. (2015). Social sensing for psychology: Automated interpersonal behavior assessment. *Current Directions in Psychological Science, 24*(2), 154-160.
<https://doi.org/10.1177/0963721414560811>

- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124(2), 262-274. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.262>
- Schmidt, F. L., & Rader, M. (1999). Exploring the boundary conditions for interview validity: Meta-analytic validity findings for a new interview type. *Personnel Psychology*, 52(2), 445-464. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1999.tb00169.x>
- Schneider, L., Powell, D. M., & Roulin, N. (2015). Cues to deception in the employment interview. *International Journal of Selection and Assessment*, 23(2), 182-190. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12106>
- Sharma, A., & Grant, D. (2011). Narrative, drama and charismatic leadership: The case of Apple's Steve Jobs. *Leadership*, 7(1), 3-26.
- Sidnell, J. (2006). Coordinating gesture, talk, and gaze in reenactments. *Research on Language and Social Interaction*, 39(4), 377-409. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3904_2
- Singer, M. S., & C. Bruhns (1991). "Relative effect of applicant work experience and academic qualification on selection interview decisions: A study of between-sample generalizability." *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 550-559.
- Speer, A. B. (2018). Quantifying with words: An investigation of the validity of narrative-derived performance scores. *Personnel Psychology*, 71(3), 299-333. <https://doi.org/10.1111/peps.12263>.
- Steiner, D. D., Amoroso, S., & Hafner, V. (2004). Les perceptions de la justice organisationnelle en entretien de recrutement: Deux expérimentations par simulation. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(2), 111-130. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2004.04.006>

- Stevens, C. K., & Kristof, A. L. (1995). Making the right impression: A field study of applicant impression management during job interviews. *Journal of applied psychology, 80*(5), 587-606. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.5.587>
- Stewart, G. L., Dustin, S. L., Barrick, M. R., & Darnold, T. C. (2008). Exploring the handshake in employment interviews. *Journal of Applied Psychology, 93*(5), 1139–1149. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1139>
- Srull, T. K., & Wyer, R. S. (1989). Person memory and judgment. *Psychological review, 96*(1), 58-83. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.96.1.58>
- Tescari, M.-E., Bangerter, A., Györkös, C., Padoan, C., Fasel, S., Nicolier, L., Hondius, L., & Hitz, K. (2020). Storytelling in the job interview: How information and professional experience influence production of stories and interviewee performance? [article non publié]
- Tsai, W. C., Huang, T. C., & Yu, H. H. (2012). Investigating the unique predictability and boundary conditions of applicant physical attractiveness and non-verbal behaviours on interviewer evaluations in job interviews. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 85*(1), 60-79. <https://doi.org/10.1348/2044-8325.002003>
- Van der Zee, K. I., Bakker, A. B., & Bakker, P. (2002). Why are structured interviews so rarely used in personnel selection? *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 176. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.176>
- Van Iddekinge, C. H., McFarland, L. A., & Raymark, P. H. (2007). Antecedents of impression management use and effectiveness in a structured interview. *Journal of Management, 33*(5), 752-773. <https://doi.org/10.1177/0149206307305563>
- Weiss, B., & Feldman, R. S. (2006). Looking good and lying to do it: Deception as an impression management strategy in job interviews. *Journal of Applied Social Psychology, 36*(4), 1070-1086. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00055.x>

- Wiesner, W. H., & Cronshaw, S. F. (1988). A meta-analytic investigation of the impact of interview format and degree of structure on the validity of the employment interview. *Journal of Occupational Psychology*, 61(4), 275-290.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1988.tb00467.x>
- Wilhelmy, A., Kleinmann, M., Melchers, K. G., & Götz, M. (2017). Selling and smooth-talking: Effects of interviewer impression management from a signaling perspective. *Frontiers in Psychology*, 8, 740. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00740>
- Wooffitt, R. (1992). *Telling tales of the unexpected : The organization of factual discourse*. Rowan & Littlefield.
- Yonge, K. A. (1956). The value of the interview: An orientation and a pilot study. *Journal of Applied Psychology*, 40(1), 25-31. <http://dx.doi.org/10.1037/h0045240>

7. TABLE DES FIGURES

Figure 1. Théorie de l'attribution (Robbins et al., 2011, p.193)

Figure 2. Effets de l'entretien structuré sur la fiabilité, la validité et la réaction des utilisateurs (Campion et al., 1997, p. 657)

8. APPENDICES

Liste des publications

Appendix I

Tescari, M.-E., Bangerter, A., Györkös, C., Padoan, C., Fasel, S., Nicolier, L., Hondius, L., Hitz, K. (manuscript in progress). Storytelling in the selection interview: how information and professional experience influence production of stories and interviewee performance?

Appendix II

Tescari, M.-E., Bangerter, A., (en préparation). La parole rapportée dans les entretiens de sélection: étude de terrain dans deux organisations du secteur public.

Appendix III

Tescari, M.-E., Bangerter, A., (manuscript in progress). The right impression in one minute: what underlying perceptual dimensions predict interviewer evaluation from thin slices of non-verbal behavior?

APPENDIX I

Tescari, M.-E., Bangerter, A., Györkös, C., Padoan, C., Fasel, S., Nicolier, L., Hondius, L., Hitz, K. (manuscript in progress). Storytelling in the selection interview: how information and professional experience influence production of stories and interviewee performance?

Storytelling in the selection interview: how information and professional experience
influence production of stories and interviewee performance?

Marie-Eve Tescari

Adrian Bangerter

Christina Györkös

Charlène Padoan

Sandrine Fasel

Lucile Nicolier

Laurène Hondius

Karen Hitz

University of Neuchâtel

Correspondence concerning this article should be addressed to Marie-Eve Tescari, Institute of
Work and Organizational Psychology, University of Neuchâtel, Rue Emile-Argand 11, 2000
Neuchâtel, Switzerland. E-mail: marie-eve.tescari@unine.ch

Acknowledgments: This research was supported by Swiss National Science Foundation grant
No. 100019_152920 to Adrian Bangerter.

Abstract

In behavioral interviews, recruiters expect stories from applicants who respond to past-behavior questions to evaluate their competencies. However, applicants have difficulties to spontaneously produce stories. In two experiments, we conducted a 2 X 2 between-subjects factorial design (information X professional experience) to test the effects of these variables on production of stories and pseudo-stories during mock interviews. In Experiment 1, we also investigated the influence of information and professional experience on interviewee performance and the link between production of stories and interviewee performance. In Experiment 2, we kept the same independent variables but enhanced the manipulation of information by giving more explicit guidance. We also asked applicants to describe their thought processes during the question-answering. Providing information or not about the questions asked and what is an appropriate answer had no effects on the production of stories. Production of stories depended on the types of competency rated. Experienced participants received better performance ratings than inexperienced one. Participants' feelings and thoughts during the job interview involved concerns about response quality and relevance in answering past-behavior questions. Results have practical implications for developing training programs and giving recommendations to recruiters for enhancing stories from less-experienced applicants.

Keywords: Selection interview, past-behavior question, storytelling, professional experience, individual differences, interviewee performance.

Introduction

Existing research recognizes the critical use of selection interviews as the most common hiring tool, despite a low predictive validity and reliability (Buckley et al., 2000; Judge et al., 2000). The main reason is that the interview provides a social interaction between interviewers and interviewees, but it paves the way to potential biases due to impression management (Bolino et al., 2008) or “a similar-to-me effect” (Sears & Rowe, 2003). It is now well established from a variety of studies (e.g., Huffcutt & Arthur, 1994; Levashina et al., 2014; Stevens & Kristof, 1995), that structured interviews increase predictive validity, especially behavioral interviews (Latham et al., 1980; Latham & Saari, 1984). Even if it is not a widespread practice (Lievens & De Paepe, 2004), several lines of evidence suggest that structured interviewing improves the process of hiring (Huffcutt et al., 2004; Huffcutt, Conway, Roth, & Stone, 2001). Behavioral interviews, based on the critical incident technique, ask about how applicants demonstrate competencies: in hypothetical situations, via situational questions, (Latham et al., 1980) or in the past, via past-behavior questions (Janz, 1982). Past-behavior questions ask applicants to describe their prior work experiences (e.g., *Can you tell me about a time you had to be perseverant to deal with a complex and difficult project?*), and invite applicants to tell a story as a response (Ralston et al., 2003).

Storytelling is a complex task for many applicants, who may not perform well if they are unprepared for answering past behavioral questions and do not understand what recruiters expect. Indeed, Bangerter et al. (2014) highlighted applicants’ difficulties in spontaneously producing stories. To help applicants produce stories, Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020) manipulated the amount of information inexperienced participants got before mock interviews (guidance about the type of questions and responses were given to participants to help them). But this study was limited to applicants with no prior work experience.

The present experiments explore, for the first time, the joint impact of *professional experience* and *information* on production of stories in response to past-behavior questions (Experiments 1 and 2). We argued that applicants with prior work experience might get more benefit from information about what is expected in a response to a past-behavior question than inexperienced participants. We also sought to examine the relation of applicant's production of stories to interviewee performance (Experiment 1) and explored the cognitive and emotional processes underlying applicants' responses (Experiment 2). In the next sections, we define storytelling, explain difficulties in answering past-behavioral questions and review the role of information and professional experience, before describing our experiments.

Storytelling and issues in answering past-behavior questions

Past-behavior questions invite storytelling (Bangerter et al., 2014). Storytelling is defined as “a set of events related to a unique past episode, characterized by a unity of time or action, which constituents often linked by temporal markers (e.g., then)” (Bangerter et al., 2014, p. 6), may help applicants to demonstrate their competences by being more concrete (Schank & Berman, 2002) and may have more impact on recruiters' evaluations (Stevens & Kristof, 1995). Indeed, detailed stories are perceived as more credible and harder to fake (Bangerter et al., 2012). However, in one study, narrative responses in answering past-behavior questions were rather rare (Bangerter et al., 2014). How can we explain the difficulties for applicants to produce stories?

First, it depends on applicants' ability to recall relevant episodes. The cognitive process involved in remembering a potential example may be effortful for applicants. They need to evaluate quickly if their examples are relevant to the question asked. Determining how reportable a story is quite essential to avoid losing face for a narrator (Norrick, 2007), and

the stressful interview context can undermine this evaluation. Moreover, Bangerter et al. (2014) found that the type of competence affected the production of stories. For example, it is more difficult to translate some more mundane, everyday competences such as “organizing” into a story than others.

Second, social processes influence the production of stories. Interviewers may interfere an applicants’ telling via verbal or non-verbal behavior and create a disruption in the ongoing process (Mandelbaum, 2013). This interference may distract interviewees and lead to an abrupt end of stories. Moreover, time pressure forces interviewees to choose between responding faster but less appropriately by producing pseudo-stories (“a description of generic situation or recurrent set of similar situations, without unity of time or action.”, (Bangerter et al., 2014, p. 598), or delaying responses at the risk of being disfluent (Broisy et al., 2016) and risking negative recruiter evaluations. Therefore, what can we do to help applicants respond to past-behavior questions?

Previous experimental research tested different interventions to enhance the production of stories in mock interviews. One intervention is the effect of probing, defined as “a follow-up question that is intended to augment an inadequate or incomplete response provided by the applicant, or to seek additional or clarifying information” (Levashina et al., 2014, p. 271).

Probing is a way of eliciting applicant’s trait-expressive behavior derived from trait activation theory in assessment centers (Lievens et al., 2015). Broisy, Bangerter and Ribeiro (2020) demonstrated that probing improved the production of stories and the quality of applicants’ narrative responses. A second intervention is the level of *information* applicants receive before the job interview. Indeed, some studies showed that being prepared for answering questions during job interviews allow applicants to be more relaxed and confident (Huffcutt et al., 2011). Besides, training programs based on the STAR model (Kessler, 2006), have been developed to help applicants for producing meaningful and complete stories. However,

Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020) observed inconsistent results. They manipulated the amount of participants' information about expected response types to past-behavior questions during simulated interviews. Participants were assigned to one of three conditions ("uninformed"=no information before the interview, "informed about competencies"=written instructions given about the four competencies they would be asked, "fully informed"=same as "informed about competencies", with adding a definition of a past-behavior question with an example and a video of a fictional applicant's good answer). The results showed that explicit guidance did not help applicants produce more stories. Thus, we argue that if information has no effect on storytelling propensity, then differences in narrative skill may come from individual characteristics.

The role of professional experience in behavioral interviews

Prior studies focused on inexperienced applicants and were concerned about the disadvantage for young applicants to respond to past-behavior questions (Campion et al., 1994; Latham et al. 1980, Roulin et al., 2012). Indeed, inexperienced applicants feel negative emotions when answering past-behavior questions and they are worried about finding an example (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Moreover, Bangerter et al. (2014) demonstrated that they used more pseudo-stories than stories when answering past-behavior questions. However, little is known about how experienced applicants respond to past-behavior questions. Indeed, experienced applicants should have more anecdotes to recount than inexperienced ones. As autobiographical reasoning in narratives (Pasupathi & Mansour, 2006), or the ability "to produce and comprehend causally and temporally structured plots" (Kemper 1984, p. 99), evolves over the life span, experienced applicants should produce better-structured stories (Pratt & Robins, 1991) and complete narrative responses. Indeed, we assumed that they might have more relevant achievements to elicit from their several past jobs or current position and

feel at ease by enhancing their performances. According to self-efficacy theory (Bandura, 1994), applicants with prior work experience may capitalize on their job success which foster conviction in their capabilities and appear more self-confident in telling stories. Thus, experienced applicants should be better evaluated by recruiters.

The current experiments

The current experiments investigate factors affecting the production of stories in response to past-behavior questions in a simulated selection interview where participants played the role of applicants (we hereafter refer to participants as applicants). We manipulated the amount of *information* available to applicants about the questions they would be asked and about how to respond for respondents with and without *professional experience*. The experiments used a 2 X 2 between-subjects factorial design (*information X professional experience*).

The amount of information available to applicants before the job interview was manipulated differently in both experiments. In Experiment 1, we either gave information or not to participants about the questions they would be asked (i.e. past-behavior questions) before the interview. This was manipulated by either asking applicants to imagine the questions they would be asked (*uninformed condition*) or by informing them they would be asked past-behavior questions and by giving them an example of an expected response (*informed condition*). We formulated Hypothesis 1 (H1): *Information increases the participant's production of stories* and Hypothesis 2 (H2): *Information decreases the participant's production of pseudo-stories*.

This manipulation was ineffective in increasing participants' tendency to tell stories. In Experiment 2, we enhanced the manipulation by giving them additional, more concrete information about the expected response (a videotaped example of a participant answering a

past-behavior question with a story (*informed condition*) or by asking them to imagine what kind of questions they would be asked during the interview (*uninformed condition*).

We expected that the enhanced manipulation of *information* would help applicants 1) to tell stories about relevant past episodes, by providing more explicit guidance (Broisy, Bangerter & Ribeiro, 2020) and 2) to facilitate the choice of suitable examples by allowing searching in memory in advance, reducing time pressure in the interview situation (Huffcutt et al., 2016).

This allowed us to test H1 and H2 again.

The amount of applicants' *professional experience* involved contrasting inexperienced participants with participants having some amount of professional experience. In Experiment 1, we contrasted participants having less than 6 months of professional experience (*inexperienced condition*) with participants having more than 2 years of professional experience (*experienced condition*). In Experiment 2, we contrasted participants having less than 1 year of professional experience (*inexperienced condition*) with participants having more than 5 years of professional experience (*experienced condition*).

This contrast allows investigating the role of *professional experience* in the production of stories. We expected that applicants with more professional experience would tell more stories. This leads to Hypothesis 3 (H3): *Participants' professional experience increases the production of stories*, and Hypothesis 4 (H4): *Participants' professional experience decreases the production of pseudo-stories*.

Beyond the production of stories and pseudo-stories, we measured interviewee performance (defined in Huffcutt et al., 2011) via HR specialists watching the videotapes in Experiment 1. We investigated the influence of information and professional experience (Schmidt & Hunter, 1998) on interviewee performance and the link between production of stories and interviewee performance. We thus formulate Hypothesis 5 (H5): *Participants' professional experience increases interviewee performance*, Hypothesis 6 (H6): *Information increases interviewee*

performance, and Hypothesis 7 (H7): *The production of stories is positively related to interviewee performance.*

We were also interested in exploring the influence of specific competencies on the production of stories. As some competencies are more likely to foster narrative responses (Bangerter et al., 2014; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020), we formulate Research Question 1 (RQ1): *How is production of stories related to the competencies measured?*

Finally, as almost no research has investigated what psychological processes (cognitive and emotional) mediate answering past-behavior questions (as suggested, e.g., by Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020; Huffcutt et al., 2016), we formulate Research Question 2 (RQ2): *What are participants' experiences (e.g., feelings and thoughts) in responding to past-behavior questions?* To answer this question, participants reviewed the video recording of their own interview in Experiment 2 and noted any feelings or thoughts they had experienced during the question-answering.

Experiment 1

The goal of Experiment 1 was to test the effect of two variables on applicant's storytelling abilities and interviewee performance: 1) applicants' level of information before job interview and 2) applicants' level of professional experience. We expected these two variables to influence the production of stories and pseudo-stories, and interviewee performance.

We controlled several variables in our analysis: gender, age, education, interview experience, general mental ability (GMA), capability to identify criteria (ATIC), personality and applicants' responsiveness, i.e. how many words they produced. Indeed, these variables could affect story production (Bangerter et al., 2014; Bangerter & Gosteli-Corvalan, 2017; Kleinmann et al., 2011).

Method

Participants

We recruited 91 French-speaking participants (46 women, 45 men, $M_{age}=25.26$, $SD_{age}=5.18$) to participate in a simulated job interview: 22 informed inexperienced participants, 24 uninformed inexperienced participants, 22 informed experienced participants, 23 uninformed experienced participants. We recruited participants from the University of Neuchâtel and contacts of experimenters. As a reward, participants received feedback on a personality test and advice for future job interviews.

Procedure

Participants were personal contacts of the experimenters or inexperienced participants recruited by posters at different Swiss universities. Then, they were contacted by phone to confirm their interest and received an e-mail at home to fill out analogous measures of the Big Five personality dimensions (TACT questionnaire), a sociodemographic questionnaire, and read a consent form explaining the aim of the study. We also send a fictitious job ad, related to the job aspiration of each participant, such as “Business Analyst”, “HR Specialist” and “Junior Brand Manager”. All these 3 ads required the same competencies: interpersonal communication, autonomy, organization, and adaptation. They arrived for the experiment and were informed they would play the role of applicants in a mock selection interview with experimenters playing the role of recruiter. Participants read written instructions specific to each condition. In the *uninformed* condition these were, “You have 5 minutes to prepare yourself for the selection interview. Try to imagine what kind of questions the recruiter can ask you.” In the *informed* condition, these were: “You have 5 minutes to prepare yourself for the selection interview. During this interview, the recruiter will ask you past-behavior questions, i.e., questions you need to answer by describing your behaviors. Example of a past-behavior question: could you describe a situation you felt very stressed and how you

managed it?”. After 5 minutes, the experimenters turned on the camera to videotape the interview. Participants were seated at an approximately 45° angle to the camera, facing the experimenters. The interview started with 2 warm-up questions: “Could you present yourself in a few words” and “what are your knowledge or competencies which could be interesting for us?”. Then, the experimenters asked the 4 past-behavior questions related to the 4 competencies (without any probing). The question for *interpersonal communication* was “Tell me about a situation where you had to take part in a group project and where you had quite different ideas from the other members?”. The question for autonomy was “Can you describe a situation where you took an initiative you completed successfully?”. The question for organization was “Could you tell me about a situation where you had to manage several tasks at the same time?”. The question for adaptation was “Give me an example of a past situation where a sudden and urgent task occurred, and you had to reorganize all your planned work?”.

After the interview, participants filled out the GMA, the ATIC questionnaire and were debriefed on their personality test. They received some advice for responding to behavioral questions in future job interviews. After the experiment, the 4 past-behavior questions asked by the experimenter and the participants’ responses were transcribed word-for-word.

Transcriptions also contained fillers (*uh, um*), hesitations and discourse markers (*well, okay*).

Measures

Interview experience. We asked participants how many job interviews they had participated in as an applicant ($M=6.76$, $SD=8$).

Recruiter experience. We asked participants how many job interviews they had conducted as a recruiter ($M=1.69$, $SD=.47$).

Professional experience. We asked participants if they had less than six months or more than 2 years of professional experience ($M=.49$, $SD=.50$).

Personality. We measured personality with the Compmetrica system, i.e. with the TACT questionnaire (EPSI, 2011). The system delivers scores analogous to the NEO-FFI on a five-point Likert scale: extraversion ($M=3.37$, $SD=0.76$, $\alpha=.65$), emotional stability (vs neuroticism) ($M=2.29$, $SD=0.91$, $\alpha=.81$), openness ($M=2.78$, $SD=0.84$, $\alpha=.69$), agreeableness ($M=2.71$, $SD=0.97$, $\alpha=.74$) and conscientiousness ($M=2.14$, $SD=0.82$, $\alpha=.60$ with 3 items removed). Participants responded to items such as “People might think I am assertive”.

Competencies. The TACT test is a self-reported measure of 60 competencies. We selected 4 competencies which corresponds to the 4 past-behavior questions we evaluated: interpersonal communication ($M=2.43$, $SD=.81$), autonomy ($M=2.66$, $SD=.93$), organization ($M=2.08$, $SD=1.10$) and adaptation ($M=2.45$, $SD=1.00$).

General Mental Ability (GMA). We measured GMA with the Wonderlic Personnel Test (Wonderlic, 2001). Participants had 12 minutes to answer up to 50 questions on vocabulary, arithmetic reasoning and spatial ability. The final score corresponds to the correct responses on 50 points maximum ($M=27.44$, $SD=5.69$).

ATIC. Candidates filled out a questionnaire to assess their assumptions about what competencies are evaluated during the interview. We used the 4 past-behavior questions to assess the ability to identify criteria (ATIC). An example is given to help candidates to understand the exercise. Candidates could write as many dimensions or competencies as occurred to them according to the question. After candidates completed the questionnaire, trained raters evaluated the degree to which candidate’s assumptions corresponded to the evaluated competencies via a 4-point Likert scale. Then, we computed a total score by participant from 0 to 16 ($M=9.36$, $SD=2.54$).

Response type. We coded independently the presence or the absence of four participants’ response types (*story*, *pseudo-story*, *value/opinion*, and *self-presentation*). More than one

response type could occur within a response: a participant might tell a pseudo-story and then, describe a value/opinion in the same response. Interrater agreement, based on a double coding of 40 responses, was high (Cohen's kappa varied between .75 and .79, except for value/opinion with .47). We computed a total score of each type of response by participant over all the four past-behavior questions (varying from 0-4). After the coding, we decided to not analyze the "value/opinion" responses type because it was produced too infrequently.

Story. A story was defined as "a set of events related to a unique past episode, characterized by a unity of time or action, which constituents often linked by temporal markers (e.g., then)" (Bangerter et al., 2014, p. 6). An example was "[...] still in my association context [laugh] (mhm), we used to sell membership cards and this year, there was a big problem. We made a mistake when we booked the cards (mhm) [...], so I had to take the responsibility to send an email and to find how the members could take back their right card without undermining the image of the association (mhm) [...]".

Pseudo-story. A pseudo-story was defined as "a description of generic situation or recurrent set of similar situations, without unity of time or action. It differs from a story in that it is a description of several events rather than of a unique event. As a result, pseudo-stories are typically more abstract than stories." (Bangerter et al., 2014, p. 6). An example was "I don't know if studying matters [...] between the courses, projects, I also have some tests to do for my future inscription to the master degree [...] so I have to do GIMAT and TOFEL tests and at the same time my current study, plus to succeed in having a social life [...] doing some sport and all that stuff to manage [...]".

Value/opinion. A value/opinion was defined as a decontextualized assertion (Bangerter et al., 2014, p. 6). Examples were "I always find very interesting to work like this" or "I think it's important to listen each other".

Self-presentation. A self-presentation was “a self-description of a personal attribute.” (Bangerter et al., 2014, p. 6). Utterances mentioned explicitly the pronoun “I” (e.g., “I am finally quite open to share...”, “I am more efficient when I have many things to do”).

Interviewee performance. We asked 9 Human Resources (HR) specialists to watch the videotapes and to answer five questions. Mastery of each competency (interpersonal communication, autonomy, organization, and adaptation) was measured via one question for each competency: “Do you think this applicant demonstrates the competence described?”. Raters also provided an overall hiring recommendation: “Would you hire him/her for the job?”. All measures used 4-point scales (in French: 1= *pas du tout*, 2= *plutôt non*, 3= *plutôt oui*, 4= *tout à fait*). Each applicant was evaluated by 3 HR specialists, and each specialist evaluated 91 applicants. We used an intraclass correlation to measure interrater reliability. As the ICC[1] corresponding to the score of the five questions, was good (.88), but for each question, was not (varied between .49 to .69), we aggregated all the ratings to compute a global score of performance per participant from 1 to 4.

Responsiveness. We counted the number of words for each applicant’s response to each question and computed a total score per applicant ($M=686$, $SD=350$).

Results

Descriptive statistics of main variables are presented in Table 1. We found a significant correlation between the *production of stories* and *interview experience* ($r=.30$, $p<.01$) between *interviewee performance* and *professional experience* ($r=.36$, $p<.01$), *gender* ($r=-.29$, $p<.01$), *age* ($r=.34$, $p<.01$), *education* ($r=.36$, $p<.01$), *interview experience* ($r=.34$, $p<.01$) and *extraversion* ($r= -.23$, $p<.05$). We also found a significant correlation between *professional experience* and *interpersonal communication* ($r= .35$, $p<.01$), *adaptation* ($r=$

.22, $p < .05$), and between *responsiveness* and *age* ($r = .22$, $p < .05$), *education* ($r = .32$, $p < .01$) and *interview experience* ($r = .30$, $p < .01$).

Table 1. Means (M), standard deviations (SD) and correlations for main study variables

Variable	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1 Gender	.49	.50	-																						
2 Age	25.26	5.18	-.18	-																					
3 Education	1.82	.86	-.18	.56**	-																				
4 Interview experience	6.76	8	-.05	.55**	.53**	-																			
5 Recruiter experience	1.69	.47	.10	-.28**	-.34**	-.19	-																		
6 Openness	2.78	.84	.30**	-.10	-.03	.09	-.04	-																	
7 Conscientiousness	2.14	.83	.02	-.20	-.16	-.11	-.11	.13	-																
8 Extraversion	3.37	.76	.27*	-.27*	-.27*	-.17	-.02	.32**	.31**	-															
9 Agreeableness	2.71	.97	.00	-.20	.03	-.05	-.00	.23*	-.10	.14	-														
10 Emotional stability	2.29	.91	.21	.10	-.032	.29**	-.15	.45**	.34**	.29**	-.18	-													
11 Interpersonal communication	2.43	0.82	-.10	.32**	.30**	.27*	.06	-.09	-.17	-.88**	-.17	-.01	-												
12 Autonomy	2.66	.93	.19	.03	-.05	.23*	-.10	.66**	.31**	.41**	-.10	.82**	-.12	-											
13 Organization	2.08	1.10	-.14	-.21	-.27*	-.23*	.05	-.06	.67**	.15	-.02	.06	-.19	.04	-										
14 Adaptation	2.45	1.00	.26*	.11	.02	.28**	-.16	.72**	.20	.30**	-.01	.84**	-.02	.82**	-.07	-									
15 GMA	27.44	5.70	.20	-.18	-.23*	-.12	.11	.01	.08	-.00	-.09	.11	.05	.09	.09	.07	-								
16 ATIC	9.36	2.55	-.25*	-.12	.03	-.14	-.05	-.09	-.26*	.12	-.19	.12	-.07	.10	-.15	-.01	-								
17 Information	.48	.50	-.08	.06	.10	.07	-.01	.03	.06	.14	.00	-.06	-.13	-.03	.06	-.02	-.01	-.12	-						
18 Professional experience	.49	.50	-.01	.67**	.55**	.57**	-.19	.10	-.16	-.28**	-.24*	.12	.35**	.16	-.33**	.22*	-.19	-.08	.01	-					
19 Stories	2.24	1.12	.00	.06	.09	.30**	.01	.11	.01	.07	.04	.10	.01	.17	-.10	.18	-.03	-.10	.07	.18	-				
20 Pseudo-stories	1.78	1.07	-.00	-.04	.03	-.16	-.07	-.16	-.01	-.06	.04	-.10	-.04	-.17	.09	-.21	-.08	.11	-.11	-.15	-.87**	-			
21 Value/opinion	.15	.45	.11	-.15	-.10	-.10	-.09	-.14	-.13	-.09	-.15	-.09	.11	-.02	.22*	.10	.05	-.02	-.15	-.19	.12	-			
22 Self-presentation	.49	.77	-.15	-.08	-.015	-.02	.02	.24*	.06	.09	.11	.06	.05	-.23*	.19	-.18	.07	-.04	.01	-.10	-.14	.14	.00	-	
23 Interviewee performance (N=88)	2.61	.54	-.29**	.34**	.36**	.34**	-.19	-.02	-.11	-.23**	-.03	.05	.17	.08	-.11	.05	-.05	.02	.36**	.18	-.05	-.06	.11	-	
24 Responsiveness	686.64	350.71	-.13	.22*	.32**	.30**	-.15	.17	-.12	-.04	.18	.06	.07	.17	-.14	.20	-.03	.17	.09	.19	.39**	-.22*	.10	-.09	.52**

Note. N=91. GMA: Gender: 0=Women, 1=Men. Education: 1=Baccalaurat, 2=Bachelor, 3=Master. Recruiter experience: 1=Already recruiter, 2=Never recruiter, 3=Don't remember. General mental ability. ATIC: Ability to identify criteria. Information condition: 0 = uninformed, 1 = informed. Professional experience condition: 0 = inexperienced, 1 = experienced.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Hypotheses 1 and 3. First, the most frequent response type was stories, followed by pseudo-stories and self-presentation (see Table 1). Production of stories was correlated with responsiveness ($r = .39$, $p < .001$), which might suggest that this response type requires more words (as demonstrated in Bangerter et al., 2014). To test *H1* and *H3*, we used a 2 X 2 between-subjects ANOVA (*information X professional experience*) predicting the production of stories. We found no significant effect of information ($F(1,87) = 0.43$, $p = .51$, $d = .29$), and of professional experience ($F(1,87) = 3.38$, $p = .069$, $d = .38$), on participants' production of stories. *H1* and *H3* were not supported. But, there was an interaction effect ($F(1,87) = 4.77$, $p = .032$, $d = .14$): providing information led experienced participants to increase the production of stories, whereas it led inexperienced participants to decrease story production, as shown in Table 2.

Table 2. Mean (standard deviation) of total stories by information and professional experience

	Experienced	Inexperienced
Informed	2.77 (.6)	1.86 (1.35)
Uninformed	2.13 (1.1)	2.21 (1.06)

Hypothesis 2 and 4. To test *H2* and *H4*, we used a 2 X 2 between-subjects ANOVA (*information X professional experience*) predicting the production of pseudo-stories. We found no significant effect of information ($F(1,87)=1.15, p = .29, d=.23$), or of professional experience ($F(1,87)=2.19, p = .14, d=.31$), on participants' production of pseudo-stories. *H2* and *H4* were not supported. But there was an interaction effect ($F(1,87)=4.15, p = .045, d=.23$): the production of pseudo-stories decreased when experienced participants were in the *informed condition* as shown in Table 3.

Table 3. Mean (standard deviation) of total pseudo-stories by information and professional experience

	Experienced	Inexperienced
Informed	1.27 (.77)	2.05 (1.29)
Uninformed	1.96 (1.07)	1.83 (1.01)

To explore *Research Question 1*, we analyzed whether the proportion of stories varied by the type of competency (Table 4) and computed paired samples t-tests between competencies (using a Bonferroni correction; $p = .05/6 = .008$). *Organization* ($M=0.16, SD=0.37$) was significantly different from *Interpersonal Communication* ($M=0.62, SD=0.48$), $t(90)=7.14, p < .001$, from *Autonomy* ($M=0.79, SD=0.41$), $t(90)=11.74, p < .001$ and from *Adaptation* ($M=0.70, SD=0.46$), $t(90)=-9.11, p < .001$. *Interpersonal Communication* was significantly different from *Autonomy*, $t(90)=-3.30, p=.001$. *Adaptation* was not significantly different from *Interpersonal Communication*, $t(90)=-1.52, p=.13$, and from *Autonomy* $t(90)= 1.58, p=.17$. Therefore, applicants produced significantly more stories when questioned on autonomy, adaptation, or interpersonal communication, than on organization.

Table 4. Mean (standard deviation) proportions of stories by competency

Variable	Stories
Interpersonal communication	0.62 (.49)
Autonomy	0.79 (.41)
Organization	0.16 (.37)
Adaptation	0.7 (.46)

Hypothesis 5 and 6. To test *H5* and *H6*, we then conducted a 2 X 2 between-subjects ANOVA (*professional experience X information*) predicting interviewee performance (Table 5). We found a significant effect of professional experience ($F(1,84)=12.80, p = .001, d=.15$) on interviewee performance. Therefore, *H5* was supported. But there was no significant effect of information ($F(1,84)=0.04, p = .08, d=.01$) on interviewee performance. *H6* was not supported. There was no interaction effect ($F(1,84)=.82, p = .37, d=.01$).

Table 5. Mean (standard deviation) of interviewee performance by information and professional experience

	Experienced	Inexperienced
Informed	2.87 (.54)	2.38 (.47)
Uninformed	2.75 (.53)	2.46 (.49)

Hypothesis 7. There was no significant correlation between interviewee performance and production of stories. *H7* was not supported.

Discussion

The main goals of this experiment were to test the effects of two variables, information and professional experience, on participant's production of stories (*H1* and *H3*), on participant's production of pseudo-stories (*H2* and *H4*) and on interviewee performance (*H5* and *H6*). Information did not influence the production of stories (rejecting *H1*), the production of pseudo-stories (rejecting *H2*) and interviewee performance (rejecting *H5*). Professional experience did not affect the production of stories (rejecting *H3*) and the production of pseudo-stories (rejecting *H4*). But professional experience had a significant positive effect on interviewee performance (supporting *H6*). Moreover, we found two interaction effects: the production of stories increased slightly, and the production of pseudo-stories decreased slightly, when experienced participants are informed about the past-behavior questions. We found no relation between production of stories and interviewee performance (rejecting *H7*).

Professional experience did not influence the production of stories and pseudo-stories. But we found that the most frequent response type is stories. To compare with Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020), inexperienced participants produced on average 1.13 stories (vs respectively $M=2.10$) and .9 pseudo-stories (vs respectively $M=2.18$). Our findings differ also from those of Bangerter et al. (2014), where the most frequent response type produced by inexperienced participants was pseudo-stories.

Results suggest that professional experience influences the way HR specialists perceived interviewee performance. Participants with prior work experience may demonstrate self-confidence and maturity during job interviews, by giving a range of examples based on concrete job positions. In contrast, inexperienced participants may have trouble to diversify their answers and be less credible by using private life situations. As self-reported *interpersonal communication* and *adaptation* were both correlated with professional experience, experienced applicants may have been more successful to adapt their responses and to fulfil HR specialists' expectations.

We also found that the production of stories depends on the competencies asked (RQ1). *Organization* led to fewer stories than other competencies, as demonstrated in several studies (Bangerter et al., 2014; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Indeed, *organization* may involve a description of routine daily tasks, which do not depend on a memorable action or situation. So, participants may have more difficulties to recall an example about everyday work life basic tasks, than depicting emotional situations or competencies involving social interactions (such as *interpersonal communication* or *adaptation*).

Information did not help participants to produce stories and reduce pseudo-stories. It did not affect interviewee performance, even if we found that participants with professional experience benefit more from preparation than inexperienced participants. Preparation in the form of a simple warning, as in our experiment, may be not enough to help participants recall

relevant examples. Moreover, giving an example of a past-behavior question may be insufficient for participants to understand precisely what is expected. In Experiment 2, we increased the provision of information by using more explicit instructions.

Experiment 2

As in Experiment 1, we conducted mock interviews and tested hypothesis *H1* to *H4*, based on the same 2X2 between-subjects design. We also checked the manipulation of *information* on participants by assessing if time and preparation were perceived as useful by participants and if they perceived themselves as performing well. Then, we investigated *RQ2* by using a method from Hall and Schmid Mast (2007), as applied in Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020), to understand processes behind answering past-behavior questions: after the simulated interview, participants watched their video and commented their performance, by writing down all the emotions and thoughts they remembered having occurred during the interview. We analyzed the same control variables described in Experiment 1.

Method

Participants

We recruited 102 French-speaking participants (59 women, 43 men, $M_{age}=29.07$, $SD_{age}=9.53$) to participate to a simulated job interview: 26 informed inexperienced participants, 28 non-informed inexperienced participants, 26 informed experienced workers, 22 no-informed experienced workers. We recruited participants from the University of Neuchâtel and contacts of experimenters. In exchange for participation, they received feedback about their interviewee performance and advice for future job interviews. To increase the motivation and the involvement, participants received 40 CHF in cash and an additional prize of 100 CHF was awarded for the best response. The winner was contacted after the end of the study by e-mail to get the prize.

Procedure

After confirming their interest, participants received an e-mail at home to fill out the personality test (NEO PI-R test), a sociodemographic Qualtrics questionnaire and to read a consent form explaining the aim of the study. We also sent them a fictitious job offer, related to the job aspiration of each participant and the level of professional experience, i.e., “Junior or senior Business Analyst”, “HR assistant or HR officer”, “Training coordinator or training chief officer”, “Lawyer or legal manager” and “Junior or senior Brand Manager”. All these ads required the same competencies: interpersonal communication, autonomy, organization, and adaptation. When participants arrived for the experiment, they were informed they would play the role of applicants in a mock selection interview with experimenters playing the role of recruiter. Participants received written instructions, depending on condition. In the *uninformed condition*, they were told “You have 7 minutes to prepare yourself for the selection interview. Try to imagine what kind of questions the recruiter can ask you.”; in the *informed condition*, they were told “You have 7 minutes to prepare yourself for the selection interview. During this interview, the recruiter will ask you past-behavior questions, i.e. questions you need to answer by describing a successful work experience and the behaviors you demonstrated in the situation. The video on the computer shows an example of a relevant response to past-behavior questions”. Participants then viewed a short video clip of an actor responding to a past-behavior question with a story. After 7 minutes, the experimenters started the simulated interview with 2 warm-up questions: “Could you present yourself in a few words” and “what are your knowledge or competencies which could be interesting for us?”. Then, they asked the same 4 past-behavior questions related to the 4 competencies described in Experiment 1 without probing. The mock interviews were videotaped. After the interview, participants reviewed the video recording of their own interview and noted any feelings or thoughts they had experienced during the question-answering. They

were instructed to stop the video and write the time they experienced the thought or emotion. Then, they filled out the GMA test, the ATIC questionnaire and a questionnaire about the usefulness of preparation and the perception of their performance. Finally, they were debriefed on their interview and paid.

As in Experiment 1, the 4 past-behavior questions asked by the experimenter and the participants' responses were transcribed word-for-word.

Measures

Manipulation check. We created a questionnaire of ten items to measure:

- The usefulness of time and preparation: two items to check if the written instructions and time for preparation helped participants for preparing the interview (e.g., "Generally, the instruction and time for preparation helped me for preparing this interview") and ("Generally, the instruction and time for preparation helped me to perform"). Participants responded via 5-point Likert scales from 1 (e.g., not at all) to 5 (e.g., very much), Cronbach's $\alpha = .77$. We computed a mean score by participant from 1 to 5 ($M=2.75$, $SD=.91$) and computed a 2 X 2 between-subjects ANOVA with information and professional experience as factors.

Participants in the informed condition ($M=2.89$, $SD=.13$) did not perceive time and preparation as significantly more useful than participants in the uninformed condition ($M=2.61$, $SD=.13$), $F(1,98) = 2.51$, $p=.12$. Experienced participants ($M=2.62$, $SD=.13$), did not perceive time and preparation as significantly more useful than inexperienced participants ($M=2.87$, $SD=.12$), $F(1, 98) = 1.96$, $p = .16$. The interaction was not significant, $F(1,98) = .28$, $p = .60$.

- the applicant's perceived performance: two items per past-behavior question. One item measured how easy it was to answer (e.g., "It was easy to find an example to answer the question: Tell me about a situation where you have to take part of a group project and you have quite different ideas from the other members?"). One item measured the participants'

perception of their performance for each question (e.g., “I have the impression to have answered the question very well : Tell me about a situation where you have to take part of a group project and you have quite different ideas from the other members?”). It was a self-report on a 5-point scale ($1=not\ at\ all$, $2=quite\ a\ few$, $3=moderately$, $4=much$, $5=very\ much$), Cronbach’s $\alpha = .71$. We computed a mean score per participant from 1 to 5, ($M=3.08$, $SD=0.63$). Participants in the informed condition ($M=3.20$, $SD=0.08$) perceived their performance as significantly higher than participants in the uninformed condition ($M=2.96$, $SD=0.09$), $F(1,98) = 4.07$, $p < .05$. Participants with professional experience ($M=3.24$, $SD=0.09$) perceived their performance as significantly higher than inexperienced participants ($M=2.93$, $SD=0.08$), $F(1,98) = 6.89$, $p < .05$. The interaction was not significant, $F(1,98) = 2.08$, $p = .15$.

Interview experience. This was measured as described in Experiment 1 ($M=5.27$, $SD=7.53$).

Professional experience. We asked participants if they had less than 1 year or more than 5 years of professional experience ($M=.47$, $SD=.50$).

Personality. We measured personality with 60 items measuring the five traits of the NEO PI-R (Costa & McCrae, 1992): neuroticism ($M=32.20$, $SD=6.13$, $\alpha=.76$), extraversion ($M=44.95$, $SD=5.07$, $\alpha=.70$), openness ($M=45.48$, $SD=5.56$, $\alpha=.67$), agreeableness ($M=43.71$, $SD=5.74$, $\alpha=.69$) and conscientiousness ($M=45.27$, $SD=5.82$, $\alpha=.83$). Items were assertions, an example was “I laugh easily” were evaluated on a 5-point Likert scale where $1 = strongly\ disagreed$, $2 = disagreed$, $3 = neutral$, $4 = agreed$, $5 = strongly\ agreed$.
ATIC. We assessed ATIC by using the same procedure as in Experiment 1 ($M=10.00$, $SD=2.13$).

GMA. We measured GMA as described in Experiment 1 ($M=25.65$, $SD=5.19$).

Response type. As previously described in Experiment 1, we coded independently the presence or the absence of the four types of discourse in the applicant’s responses: *story*,

pseudo-story, *value/opinion*, and *self-presentation*. As the interrater agreement was found to be high in Experiment 1, we computed a total score of each types of responses (0-4) by participant over all the four past-behavior questions.

Comments. Participants viewed their videotaped interview and noted their comments. All comments were separated into single utterances (with one subject, verb, and object). We classified each utterance, into one of 16 mutually exclusive categories (Cohen’s kappa = .72 based on double-coding of 145 comments).

Results

Descriptive statistics of main study variables appear in Table 6. We found a negative correlation between the *production of stories* and neuroticism ($r = -.24, p < .05$), but no significant correlations with gender, age, interview experience, GMA, and other personality traits. The *production of pseudo-stories* was positively correlated with neuroticism ($r = .23, p < .05$). We found a significant correlation between gender and production of value/opinion ($r = .21, p < .05$). Men produced more value/opinion response type than women did.

Table 6. Means (*M*), standard deviations (*SD*) and correlations for Study 2 variables

Variable	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1 Gender	.42	.49	-															
2 Age	29.07	9.53	-.03	-														
3 Education	2.19	1.08	-.03	.77**	-													
4 Interview experience	5.27	7.53	-.06	.55**	.49**	-												
5 ATIC	10	2.13	-.10	-.35**	-.13	-.06	-											
6 Extraversion	44.95	5.07	.21*	.11	.00	.10	-.27**	-										
7 Agreeableness	43.71	5.74	-.25*	.06	-.04	-.08	-.00	.03	-									
8 Conscientiousness	45.27	5.82	.05	.25*	.25*	.18	-.28**	.18	-.08	-								
9 Neuroticism	32.2	6.13	-.35**	-.17	-.10	-.04	-.04	-.48**	.07	-.10	-							
10 Openness	45.48	5.56	.05	-.01	.10	.14	.05	-.18	-.16	-.24*	.12	-						
11 GMA	25.65	5.19	.20*	.01	.05	-.03	.23*	.14	-.10	-.00	-.16	.05	-					
12 Information	0.51	0.5	.00	.03	.08	-.09	-.11	.13	-.12	.02	-.03	-.07	-.20	-				
13 Professional experience	0.47	0.5	-.01	.83**	.74**	.47**	-.31**	.23*	.00	.29**	-.24*	-.09	.05	.06	-			
14 Stories	2.54	1.18	.11	-.08	-.20	-.08	-.02	.08	-.11	-.08	-.24*	-.01	-.08	.14	-.09	-		
15 Pseudostories	1.63	1.19	-.17	.12	.17	.02	.08	-.12	.08	.03	.23*	.05	.03	-.16	.09	-.84**	-	
16 Self-presentation	.42	.82	-.01	-.08	-.17	-.04	.04	-.01	.15	.01	-.07	-.09	-.03	-.14	-.05	-.11	.08	-
17 Value/opinion	.69	1.09	.21*	-.01	-.13	.13	-.03	.17	-.10	.05	-.07	.01	-.06	-.13	-.05	-.13	.04	.22*

Note. N=102. Gender: 0 = Women, 1 = Men. Education: 1=Maturité, 2=Bachelor, 3=Master, 4=Phd, 5=Others. ATIC: Ability to identify criteria. GMA: General mental ability. Information condition: 0=uninformed, 1=informed, Professional experience condition: 0=inexperienced, 1=experienced.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Hypothesis 1 and 3. The most frequent response type was stories, followed by pseudo-stories, value/opinion, and self-presentation (see Table 1). The proportion of stories was negatively

correlated with the proportion of pseudo-stories ($r=-.84, p<.001$), indicating that participants produced either one or the other narrative response types.

To test *H1* and *H3*, we used a 2 X 2 between-subjects ANOVA (*information X professional experience*) predicting the production of stories (Table 7). We found no significant effect of information ($F(1,97)=1.96, p = .17, d=.23$) or of professional experience ($F(1,97)=1.02, p = .32, d=.23$), on participants' production of stories. Therefore, *H1* and *H3* were not supported. There was no interaction effect ($F(1,97)=1.95, p = .17, d=.23$).

Table 7. Mean (standard deviation) of total stories by information and professional experience

	Experienced	Inexperienced
Informed	2.52 (1.26)	2.88 (.82)
Uninformed	2.32 (1.1)	2.43 (1.43)

Hypothesis 2 and 4. We used a 2 X 2 between-subjects ANOVA (*information X professional experience*) predicting the production of pseudo-stories (Table 8). We found no significant effect of information ($F(1,97)=2.44, p = .12, d=.26$) or of professional experience ($F(1,97)=.99, p = .35, d=.26$), on participants' production of pseudo-stories. Therefore, *H2* and *H4* were not supported. There was no interaction effect ($F(1,97)=.38, p = .54, d=.26$).

Table 8. Mean (standard deviation) of total pseudo-stories by information and professional experience

	Experienced	Inexperienced
Informed	1.64 (1.08)	1.27 (1.15)
Uninformed	1.86 (1.13)	1.79 (1.34)

To explore *Research Question 2*, we analyzed comments divided into 980 utterances and coded them into 16 categories (Table 9). *Response quality*, *irrelevance of example* and *finding an example* are the most frequent categories and represented 45% of comments reported by participants. Uninformed experienced participants (71%) mentioned *response quality* comments more than in the other conditions. Uninformed inexperienced participants reported *irrelevance of example* comments more often (73%) than informed experienced

participants (52%), informed inexperienced participants (46%) and uninformed experienced participants (42%). Informed (42%) and uninformed (46%) inexperienced participants mentioned more *reflection on questions asked* comments than informed (24%) and uninformed (25%) experienced participants.

Table 9. Categories of comments

Category	Definition / Content of the comment	Overall		Informed experienced participants		Uninformed experienced participants		Informed students		Uninformed students	
		Frequency	Mention (%)	Frequency	Mention (%)	Frequency	Mention (%)	Frequency	Mention (%)	Frequency	Mention (%)
1	Response quality Reflection on the relevance of the topic, the quality of the response, the vocabulary used, the level of detail	179	59	40	52	50	71	54	67	35	50
2	Irrelevance of the example Example judged too general, irrelevant, or narrated just to say something (the word "example" should be explicitly mentioned)	139	53	32	52	34	42	27	46	46	73
3	Finding an example Trouble experienced in finding an example, hesitation between two examples (the word "example" should be explicitly mentioned)	127	57	34	60	40	67	22	50	31	54
4	Other Irrelevant comments, for example "It reminds me of good memories"	114	54	34	60	21	54	32	58	27	46
5	Relevance of the example Reflection on the relevance of the example told, judged as a good one, easily found (the word "example" should be explicitly mentioned)	78	35	18	36	8	13	19	33	33	58
6	Questions asked Reflection on questions asked, on job requirements or on information previously read in the job advertisement	70	34	10	24	12	25	21	42	27	46
7	Type of question asked Reflection on the type of question that was coming, apprehension about the question type	58	36	16	32	15	38	11	33	16	42
8	Negative emotional state Negative emotional state, for example stress, hesitation, disappointment, uncertainty, surprise, apprehension	43	28	4	16	9	33	9	25	21	38
9	Discourse production Trouble finding words, how to speak	41	25	7	20	10	21	15	38	9	23
10	Example used repeatedly Reflection on the repeated use of the same example for different questions, need to find another example than	27	19	5	16	5	13	10	29	7	19
11	Turn-taking management Worries about turn-taking, the pause before the response or the duration of the response	26	20	8	32	4	13	9	25	5	12
12	Finding no response Fear of not finding a response to the question asked, having no idea of response, not knowing what to	22	17	1	4	3	13	6	21	12	31
13	Temporization Temporizing, by asking a question, by repeating the question, by giving useless information or by saying "uh"	16	9	2	8	6	13	3	4	5	12
14	Faking Use of faking, lies, or embellishment of the situation	15	12	2	4	3	8	6	21	4	15
15	Positive emotional state Positive emotional state, for example joy, relief, satisfaction	14	12	2	8	4	8	4	17	4	15
16	Non-verbal behavior Participants own non-verbal behavior during the experiment	11	9	4	16	2	8	3	8	2	4

Note. N = 980. Mention (%): % of participants mentioning the category at least one.

Discussion

Regarding Hypotheses 1, 2, 3 and 4, results showed that information and professional experience did not increase the production of stories and did not decrease the production of pseudo-stories, despite our giving more explicit guidance about what are appropriate responses. But participants produced spontaneously more stories than in Experiment 1 and previous studies (Bangerter et al., 2014; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020), in fact 63% of the time.

Research question 2 investigated participant's experiences (feelings and thoughts) in responding past-behavior questions. Results provide that the inferences process occurred during job interviews are related to the evaluation of *response quality* and *irrelevance of examples*, which could be included in the first category. Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020) showed that the most frequent categories are *finding an example* and *negative emotional state*. This differs from the findings presented here and shows the importance of cognitive and social processes for applicants to determine for example the completeness and relevance of a story and the impact of responses on interviewer's evaluation (Smith & Clark, 1993). Examples of these comments are "Do I have to tell more details?" or "I have the impression that the interviewer doesn't understand what I said." Moreover, inexperienced participants tend to have more comments about *reflection on questions asked, past experiences or instructions before the interview*, such as "I remembered the video I watched before the interview" or "But what does it mean "completed successfully?". Inexperienced participants might need more time to understand what the recruiter expects and refer to previously available information, due to lack of interview experience. Finally, uninformed participants tend to have more *negative emotional state* than informed participants do, and we found that informed participants perceived themselves to perform better. Being prepared for the type of

responses could be perceived as an advantage by participants and increase self-confidence (*see interview self-efficacy*, Hufcutt et al., 2011), even if they do not produce effective stories.

General discussion

Among structured interviews, past-behavior questions are well-known to invite storytelling, but also elicit difficulties for participants to produce narrative responses. In our experiments, we manipulated the effects of information and professional experience on production of stories, pseudo-stories (Experiment 1 and 2), and on interviewee performance (Experiment 1). We also measured the link between interviewee performance and production of stories (Experiment 1). Then, we explored the applicant's experiences (feeling and thoughts) when answering past-behavior questions (Experiment 2).

In both experiments, we found that participants produced more stories (56% of the time in Experiment 1, 63% of the time in Experiment 2) than pseudo-stories (45% of the time in Experiment 1, 41% of the time in Experiment 2). Contrary to expectations, information and professional experience did not influence the production of stories and pseudo-stories, suggesting that giving more explicit guidance and being experienced are not sufficient to enhance examples.

In Experiment 1, we also found that professional experience predicted interviewee performance, but information did not. Moreover, production of stories is not related to interviewee performance. Experienced participants might be used to fulfill interviewer's expectations and adapt themselves to a selection interview context (managing pressure). They may produce better complete examples to respond to past-behavior questions. Finally, we found that production of stories depends on the competency asked (consistent with Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020).

In Experiment 2, results suggest that the need for preparation is important to reduce negative emotion states and increase applicants' perceived performance. Analyses of participants' comments about their thoughts and feelings highlighted the processes underlying in the production of stories, especially the importance for applicants to know if the example chosen is salient and the impact on interviewers' perception.

Our findings raise theoretical questions regarding the storytelling propensity in the job interview context and respond to call for research on the effect of individual differences, especially prior work experience. First, we demonstrated that professional experience did not increase the production of stories, but predicted interviewee performance, suggesting that experienced participants may have more relevant stories or better narrative ability. Indeed, experienced participants might more easily form links between their prior experience and present for matching with recruiter's expectations than inexperienced could do. Moreover, "[e]fficacy beliefs influence how people think, feel, motivate themselves, and act" (Bandura, 1995, p.2). Thus, experienced participants might be more assertive and convincing in telling stories as they could rely on more self-efficacy experiences. However, other individual differences such as cultural background (Minami, 1993) or personality traits (Morgan et al., 2009) might also influence narrative ability. Further work is required to establish whether individual differences foster narratives responses in the selection interview context, and if so, what are the components of applicant' storytelling skills for interviewee performance.

Second, our results reflect those of Brosy, Bangerter and Ribeiro (2020), who also found that information did not help participants to produce more stories. However, information seems to increase applicant's performance perception (manipulation check in Experiment 2) and mitigate negative emotions such as surprise or stress. Moreover, the results of both experiments showed that participants produced more stories than pseudo-stories when responding to past-behavior questions, but the reason remains unknown.

Our findings also have important practical implications. First, developing training programs and simulating job interviews for applicants should help them to perform in selection interviews, by understanding what is expected and define what an appropriate response is (Ralston et al., 2003). More generally, it encourages them to be aligned with the maxim “Do not say what to believe to be false” (Grice, 1975, p. 46), and relieved about response quality. More specifically for inexperienced people, it might increase their self-confidence by having reference points. These findings also suggest that recruiters should give them more time preparation as they seem to think more about questions asked or recall past experiences in their memory.

Second, our results provide support for giving more guidance to applicants about questions asked in a behavioral interview to reduce negative emotions and maintain a trustful environment (as suggested in Kirkwood & Ralston, 1999). Recruiters should be more transparent to gain in authenticity by allowing applicants to feel at ease, and only to focus on what is expected and what to respond.

Third, a strong relationship between production of stories and competencies has been reported in the literature (Bangerter et al., 2014; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020) and confirmed in our experiments. Helping applicants to depict the level of mastery of “routine” competencies such as organizing by giving accurate examples of the manner to express them. On the other hand, recruiters should be more aware of the difficulty to translate them into stories, as evidence already exist for the complexity of correctly identifying some personality traits (Funder, 1995). Moreover, recruiters should develop scales to identify inexperienced people’ potential instead of trying to predict their competencies’ mastery, based on experiences they do not have yet. Situational questions may be better suited to capture their potential as Huffcutt, Weekley, Wiesner, Degroot, and Jones (2001) demonstrated that

behavior interviews are more effective than situational questions to evaluate higher-level positions, which generally may require higher amount of experiences.

Our experiments have some limitations. First, the measure of performance may have been more precise by defining for example a behaviorally anchored rating scale. To deal with this limitation, future research should focus on how determine more specifically interviewee performance (see for example Huffcutt et al. model, 2011) and the characteristics of competency's mastery in a selection interview. Second, the interviewer's behavior was passive: they did not ask follow-up questions or use probes. This lack of interaction with the interviewee may have affected interviewee's behavior and the spontaneity of the discourse (as demonstrated in Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Indeed, the more interviewer take part into the interaction by showing for example interest or agreement, the more interviewer reveals their inner self (De Kock et al., 2018). Future research might keep on investigating the impact of different interviewer's interventions during job interview and storytelling. Third, the sample size of our experiments might be low to test effects of individual differences. Fourth, we based our experiments on mock interviews, and not real ones. Even if Swider et al. (2011) argued that participants in experimental conditions take mock interviews seriously, conducting simulated interviews could have an influence on applicants' motivation to excel and undermine generalization of our results (Posthuma et al., 2002). Moreover, we conducted an asynchronous evaluation of interviewee performance (Levashina et al., 2014), which did not reflect immediate interviewee-interviewer interaction and the direct impact of the telling on interviewer's perception. A further study with a focus on synchronous evaluation is therefore suggested to measure the differences on interviewer's evaluation. Future studies on the current topic are recommended to shed the light on the impact of professional experience in the hiring recommendation. Some questions remain unanswered such as what individual differences in narrative skill and factors are enhancing applicant's

production of stories. Indeed, we only analyzed the presence or absence of stories, without evaluating their relevance. Experienced participants may have more detailed or captivating stories to recount, which may explain their better performance. More research should explore the quality and the narrative content of stories (Ralston et al., 2003) to understand more precisely the differences between participants with and without prior work experience and capitalize on for training programs. Finally, further work needs to be done to establish what time preparation and guidance should be required to help applicants choosing their best examples (Huffcutt et al., 2016).

References

- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (pp. 71-81). Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. Academic Press, 1998).
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. Cambridge University Press.
- Bangerter, A., Corvalan, P., & Cavin, C. (2014). Storytelling in the selection interview? how applicants respond to past behavior questions. *Journal of Business and Psychology*, 29(4), 593-604. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-014-9350-0>
- Bangerter, A., & Gosteli-Corvalan, P. (2017). Taking the initiative in job interviews: Extended responses to questions and storytelling. In E. Pekarek Doehler, A. Bangerter, G. de Weck, L. Filliettaz, E. González-Martinez & C. Petitjean (Eds.), *Interactional competences in institutional settings: From school to the workplace* (pp. 117-142). Palgrave MacMillan.
- Bangerter, A., Roulin, N., & König, C. J. (2012). Personnel selection as a signaling game. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 719-738. <https://doi.org/10.1037/a0026078>
- Bolino, M. C., Kacmar, K. M., Turnley, W. H., & Gilstrap, J. B. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of Management*, 34(6), 1080-1109. <https://doi.org/10.1177/0149206308324325>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Mayor, E. (2016). Disfluent responses to job interview questions and what they entail. *Discourse Processes*, 53(5-6), 371-391. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2016.1150769>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Ribeiro, S. (2020). Encouraging the production of narrative responses to past-behaviour interview questions: effects of probing and information. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 330-343. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704265>

- Buckley, M. R., Norris, A. C., & Wiese, D. S. (2000). A brief history of the selection interview: May the next 100 years be more fruitful. *Journal of Management History*, 6(3), 113-126. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005329>
- Campion, M. A., Campion, J. E., & Hudson Jr, J. P. (1994). Structured interviewing: A note on incremental validity and alternative question types. *Journal of Applied Psychology*, 79(6), 998 –1002. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.6.998>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-13. <http://dx.doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- De Kock, F. S., Lievens, F., & Born, M. P. (2018). The profile of the ‘Good Judge’ in HRM: A systematic review and agenda for future research. *Human Resource Management Review*, 30(2), 1-21. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.09.003>
- Evaluation Personnel Sélection International. (2011). *Test d’Approche et de Comportement au Travail*. EPSI.
- Funder, D. C. (1995). On the accuracy of personality judgment: A realistic approach. *Psychological Review*, 102(4), 652–67. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.102.4.652>
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics* (pp. 41–58). Academic Press.
- Hall, J. A., & Schmid Mast, M. (2007). Sources of accuracy in the empathic accuracy paradigm. *Emotion*, 7(2), 438-446. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.7.2.438>
- Huffcutt, A. I., & Arthur, W. (1994). Hunter and Hunter (1984) revisited: Interview validity for entry-level jobs. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 184-190. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.2.184>
- Huffcutt, A. I., Conway, J. M., Roth, P. L., & Klehe, U. C. (2004). The impact of job complexity and study design on situational and behavior description interview

validity. *International Journal of Selection and Assessment*, 12(3), 262-273.

https://doi.org/10.1111/j.0965-075X.2004.280_1.x

Huffcutt, A. I., Conway, J. M., Roth, P. L., & Stone, N. J. (2001). Identification and meta-analytic assessment of psychological constructs measured in employment interviews.

Journal of Applied Psychology, 86(5), 897-913. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.5.897>

Huffcutt, A. I., Culbertson, S. S., Goebel, A. P., & Toidze, I. (2016). The influence of cognitive ability on interviewee performance in traditional versus relaxed behavior description interview formats. *European Management Journal*, 35(3), 383-387.

<https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.07.007>

Huffcutt, A. I., Van Iddekinge, C. H., & Roth, P. L. (2011). Understanding applicant behavior in employment interviews: A theoretical model of interviewee performance. *Human Resource Management Review*, 21(4), 353-367.

<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2011.05.003>

Huffcutt, A. I., Weekley, J. A., Wiesner, W. H., Degroot, T. G., & Jones, C. (2001).

Comparison of situational and behavior description interview questions for higher-level positions. *Personnel Psychology*, 54(3), 619-644. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2001.tb00225.x>

Janz, T. (1982). Initial comparisons of patterned behavior description interviews versus unstructured interviews. *Journal of Applied Psychology*, 67(5), 577-580.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.5.577>

Judge, T. A., Cable, D. M., & Higgins, C. A. (2000). The employment interview: A review of recent research and recommendations for future research. *Human Resource*

Management Review, 10, 383-406. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00033-4](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00033-4)

- Kemper, S. (1984). The development of narrative skills: Explanations and entertainments. In S. A. Kuczaj (Ed.), *Discourse development* (pp. 99-124). Springer.
- Kessler, R. (2006). *Competency-based interviews*. Career Press.
- Kirkwood, W. G., & Ralston, S. M. (1999). Inviting meaningful applicant performances in employment interviews. *The Journal of Business Communication*, 36(1), 55-76.
<https://doi.org/10.1177/002194369903600103>
- Kleinmann, M., Ingold, P. V., Lievens, F., Jansen, A., Melchers, K. G., & König, C. J. (2011). A different look at why selection procedures work: The role of candidates' ability to identify criteria. *Organizational Psychology Review*, 1(2), 128-146.
<https://doi.org/10.1177/2041386610387000>
- Latham, G. P., & Saari, L. M. (1984). Do people do what they say? further studies on the situational interview. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 569-573.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.569>
- Latham, G. P., Saari, L. M., Pursell, E. D., & Campion, M. A. (1980). The situational interview. *Journal of Applied Psychology*, 65(4), 422-427.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.65.4.422>
- Levashina, J., Hartwell, C. J., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2014). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature. *Personnel Psychology*, 67(1), 241-293. <https://doi.org/10.1111/peps.12052>
- Lievens, F., & De Paepe, A. (2004). An empirical investigation of interviewer related factors that discourage the use of high structure interviews. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(1), 29-46. <https://doi.org/10.1002/job.246>

- Lievens, F., Schollaert, E., & Keen, G. (2015). The interplay of elicitation and evaluation of trait-expressive behavior: Evidence in assessment center exercises. *Journal of Applied Psychology, 100*(4), 1169-1188. <https://doi.org/10.1037/ap10000004>
- Mandelbaum, J. (2013). Storytelling in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 492-507). John Wiley & Sons
- Minami, M. (1993). *Social interaction and discourse style: Culture-specific parental styles of interviewing and children's narrative structure*. [Congress]. The Fourth International Pragmatics Congress, Kobe. <https://eric.ed.gov/?id=ED367188>
- Morgan, M., Greene, J. O., Gill, E. A., & McCullough, J. D. (2009). The creative character of talk: Individual differences in narrative production ability. *Communication Studies, 60*(2), 180-196. <https://doi.org/10.1080/10510970902834908>
- Norrick, N. R. (2007). Conversational storytelling. In D. Herman (Ed.), *The Cambridge companion to narrative* (pp. 127-141). Cambridge University Press.
- Pasupathi, M., & Mansour, E. (2006). Adult age differences in autobiographical reasoning in narratives. *Developmental Psychology, 42*(5), 798-808. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.42.5.798>
- Posthuma, R. A., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2002). Beyond employment interview validity: A comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel Psychology, 55*(1), 1-81. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00103.x>
- Pratt, M. W., & Robins, S. L. (1991). That's the way it was: Age differences in the structure and quality of adults' personal narratives. *Discourse Processes, 14*(1), 73-85. <https://doi.org/10.1080/01638539109544775>

- Ralston, S. M., Kirkwood, W. G., & Burant, P. A. (2003). Helping interviewees tell their stories. *Business Communication Quarterly*, 66(3), 8-22.
<https://doi.org/10.1177/108056990306600303>
- Roulin, N., Bangerter, A., & Wüthrich, U. (2012). *Réussir l'entretien d'embauche comportemental : La méthode pour identifier et sélectionner les futurs employés performants*. De Boeck Professionals.
- Schank, R. C., & Berman, T. R. (2002). The pervasive role of stories in knowledge and action. In M. C. Green, J. J. Strange, & T. C. Brock (Eds.), *Narrative impact: Social and cognitive foundations* (pp. 287-313). Lawrence Erlbaum.
- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124(2), 262-274. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.262>
- Sears, G. J., & Rowe, P. M. (2003). A personality-based similar-to-me effect in the employment interview: Conscientiousness, affect-versus competence-mediated interpretations, and the role of job relevance. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 35(1), 13-24.
<https://doi.org/10.1037/h0087182>
- Smith, V. L., & Clark, H. H. (1993). On the course of answering questions. *Journal of Memory and Language*, 32(1), 25-38. <https://doi.org/10.1006/jmla.1993.1002>
- Stevens, C. K., & Kristof, A. L. (1995). Making the right impression: A field study of applicant impression management during job interviews. *Journal of Applied Psychology*, 80(5), 587-606. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.5.587>
- Swider, B. W., Barrick, M. R., Harris, T. B., & Stoverink, A. C. (2011). Managing and creating an image in the interview: The role of interviewee initial impressions.

Journal of Applied Psychology, 96(6), 1275-1288.

<https://doi.org/10.1006/jmla.1993.1002>

Wonderlic, E. G. (2001). *Wonderlic personnel test manual*. E. F. Wonderlic & Assoc.

APPENDIX II

Tescari, M.-E., Bangerter, A., (en préparation). La parole rapportée dans les entretiens de sélection : étude de terrain dans deux organisations du secteur public.

La parole rapportée dans les entretiens de sélection : étude de terrain dans deux organisations
du secteur public.

Reported speech in selection interviews: field experiment in two public administrations.

Marie-Eve Tescari

Adrian Bangerter

Université de Neuchâtel

La correspondance concernant cet article devra être adressée à Marie-Eve Tescari, Institut de
Psychologie du Travail et des Organisations, Université de Neuchâtel, rue Emile-Argand 11,
2000 Neuchâtel, Suisse. E-mail : marie-eve.tescari@unine.ch

Résumé

Les entretiens de sélection sont l'occasion pour les candidats de démontrer leur aptitude et leur adéquation au poste visé. L'utilisation de récits peut être un moyen efficace pour captiver l'attention des recruteurs et se démarquer. Dans ce contexte, nous avons étudié le phénomène de parole rapportée pouvant émerger lors de récits des candidats. Cet article porte sur une analyse exploratoire quantitative et qualitative de 82 entretiens de sélection au sein de deux organisations du secteur public. Nos résultats montrent que les candidats produisent des paroles rapportées directes et des pensées rapportées lorsqu'ils répondent à des questions comportementales. Du point de vue quantitatif, si les femmes produisent plus de paroles rapportées directes que les hommes, il n'y a pas de différence significative concernant la quantité de pensée rapportée. Les candidats ayant de l'expérience professionnelle produisent plus de paroles rapportées directes, mais pas plus de pensées rapportées. La quantité de pensée rapportée varie selon la compétence évaluée, mais pas la quantité de parole rapportée directe. La quantité de parole rapportée directe corrèle avec le degré de maîtrise auto-rapportée de la compétence savoir écouter, alors que la quantité de pensée rapportée corrèle avec le degré de maîtrise auto-rapportée de la compétence contrôle de soi. D'un point de vue qualitatif, la majorité des paroles rapportées directes et pensées rapportées proviennent du cadre professionnel. La parole rapportée directe dépeint soit des interactions entre deux ou plusieurs personnes, soit des propos du locuteur. Concernant le contenu des paroles ou pensées, il s'agit majoritairement de plaintes ou de jugements, puis dans une moindre mesure de qualité d'écoute et d'empathie. Des implications tant théoriques que pratiques sont également discutées dans cet article.

Mots-clés : parole rapportée, entretien de sélection, récits conversationnels, gestion d'impressions

Abstract

Selection interviews require applicants to demonstrate their aptitude and their person-job fit. Stories may be useful for captivating recruiters' attention and enhancing applicants' distinctiveness. Reported speech was studied in stories produced by applicants. We provide an exploratory quantitative and qualitative analysis of 82 selection interviews in two public administrations. Our findings showed that applicants produced direct reported speech and reported thought when they answered behavioural questions. From a quantitative point of view, women produced more direct reported speech than men did, but not more reported thought. Experienced applicants produced more direct reported speech than inexperienced ones, but not more reported thought. The amount of reported thought varied by competency, but not direct reported speech. The amount of direct reported speech correlated with the self-reported mastery of the « know how to listen » competency, whereas the amount of reported thought correlated with the self-reported mastery of « self-control » competency. From a qualitative point of view, most of the direct reported speech and reported thought are related to professional situations. Direct reported speech depicted either interactions between two or more people, or the narrator themselves. Content analysis revealed that direct reported speech and reported thought are most of the time complaints or judgments, then demonstrations of listening and empathy. We discuss theoretical and practical implications of the findings.

Key words: reported speech, selection interview, storytelling, impression management

1. Introduction

La problématique des critères de sélection des candidats lors du processus de recrutement est une préoccupation des spécialistes des ressources humaines et des managers lorsqu'il s'agit de trouver la bonne personne au sein d'une organisation (angl. « person-job fit»). Si l'entretien de sélection reste l'outil le plus utilisé par les praticiens (Huffcutt, 2010 ; Judge et al., 2000), l'entretien dit comportemental démontre sa validité prédictive en demandant aux candidats de donner des exemples concrets qui illustrent leurs compétences (Latham & Saari, 1984). Par ce biais, les candidats sont invités à produire des récits afin de valoriser ce qu'ils ont accompli dans le cadre de leur expérience professionnelle ou privée (Ralston et al., 2003). Cette pratique peut mener parfois à une présentation de soi distordant la réalité (angl. « faking »), et ce afin de correspondre aux attentes du recruteur (Bolino et al., 2008 ; Gilmore & Ferris, 1989 ; Levashina & Campion, 2007). Dans ce contexte, les candidats effectuent une « démonstration » qui se joue telle une pièce de théâtre où le narrateur qui se trouve être le candidat, déploie tout un registre d'expressions verbales et non-verbales telles que des paroles rapportées (Clark & Gerrig, 1990), ou des comportements rejoués (angl. « re-enactments » ; Sidnell, 2006), pour rendre son récit plus vivant et réel aux yeux du recruteur.

L'objectif de cet article est d'explorer l'utilisation de la parole rapportée dans les entretiens de sélection au sein de deux organisations du secteur public. En effet, si le phénomène de parole rapportée lors d'interaction verbale a été étudiée soit à partir d'extraits de livres, soit lors de conversations informelles de la vie quotidienne (Holt, 2000) ou au sein de groupes professionnels (Bangerter et al., 2011), peu de recherches ont investigué son utilisation dans un contexte institutionnel formel d'entretiens de sélection à l'exception de Gosteli-Corvalan (2017). Il s'agit donc ici d'observer si les candidats utilisent de la parole rapportée lorsqu'ils produisent des récits pour répondre à des questions comportementales, et

si oui, d'identifier les facteurs influençant l'émergence de ce phénomène et d'en analyser son contenu.

Dans la revue de littérature ci-dessous, nous présenterons tout d'abord les entretiens de sélection dans une perspective dramaturgique et interactionniste, puis expliquerons en quoi la production de récit (angl. « storytelling ») invite à la gestion d'impressions dans les entretiens, pour conclure sur le phénomène de parole rapportée dans les récits conversationnels, avant d'explicitier notre étude.

2. Revue de littérature

2.1 Les entretiens de sélection dans une perspective dramaturgique et interactionniste

L'entretien de sélection est parfois décrit comme une performance dramaturgique (Kirkwood & Ralston, 1999 ; Tsai et al., 2012) où le recruteur incite le candidat à démontrer ses compétences au travers d'une certaine rhétorique lorsqu'il répond aux questions. Ceci est particulièrement le cas dans les entretiens comportementaux, où les questions posées demandent au candidat de « décrire [un] comportement dans une situation correspondant à un incident critique » (Roulin et al., 2012, p. 46). Ces questions dites comportementales se déclinent en deux catégories : l'une sur l'expérience vécue (e.g., « Racontez-moi une situation où vous avez dû gérer un imprévu ? »), l'autre sur des situations hypothétiques (e.g., « Votre chef vous demande de gérer en urgence un projet alors que vous êtes déjà débordé. Comment réagissez-vous ? ») (Campion et al., 1997 ; Roulin et al., 2012). Plus spécifiquement, les questions comportementales basées sur l'expérience vécue (Janz, 1982) invitent les candidats à raconter un récit (Ralston et al., 2003), et à choisir l'exemple qui illustrera le mieux les compétences attendues pour le poste. Ainsi, ils doivent à la fois jauger la quantité d'informations à fournir, éviter d'affirmer des choses pour lesquelles ils n'ont pas de preuves, répondre précisément à la question posée et s'exprimer de façon intelligible et structurée. Si plusieurs modèles (Labov, 1972) ou méthodes (par exemple la méthode STAR,

Kessler, 2006) donnent des indications sur les éléments de complétude d'une histoire (Ralston et al., 2003), de récentes études démontrent que les candidats ont des difficultés à produire des récits clairs, complets et percutants (Bangerter et al., 2014). Outre la difficulté pour les candidats de se rappeler rapidement d'évènements marquants, plusieurs facteurs semblent influencer la production de récits tels que le genre, l'âge, l'expérience professionnelle ou encore la compétence évaluée (Broisy, Bangerter & Ribeiro, 2020 ; Pratt & Robins, 1991 ; Tescari et al., 2020). Par ailleurs, l'action du recruteur est également cruciale pour aider les candidats à donner des exemples qui illustrent leurs aptitudes. En effet, raconter une histoire est une action collaborative, qui implique que le narrateur (ici le candidat) et son/ses interlocuteur(s) (ici le/les recruteur(s)) se coordonnent dans le flux de la conversation (Mandelbaum, 2013 ; Sacks et al., 1974). Le recruteur est ainsi invité à créer une atmosphère bienveillante propice à la production de récits (Kirkwood & Ralston, 1999), et à relancer les candidats (angl. « probing »), afin de demander des précisions lorsque les exemples donnés ne sont pas probants (Broisy, Bangerter & Ribeiro, 2020).

Cependant, à quoi servent les récits dans les entretiens de sélection ? Quels sont les effets sur l'évaluation du recruteur ?

2.2 Le « storytelling » comme processus de gestion d'impressions

Dans une interaction sociale, raconter une histoire permet de partager des anecdotes, de mettre en avant des expériences personnelles qui vont façonner la perception de notre identité au sein d'un groupe (Norricks, 2007) et de proposer une évaluation d'une situation ou d'une personne. Plus particulièrement dans le cadre d'entretiens comportementaux, la production de récit permet aux candidats d'exprimer de façon plus concrète et visible la manière dont ils ont agi dans une situation (Smart & DiMaria, 2018). Le candidat en tant que narrateur peut ainsi focaliser l'attention du recruteur sur les détails les plus saillants en lien avec les attentes du poste. Le récit joue donc un rôle important pour convaincre les recruteurs

de la maîtrise de la compétence et de la performance future sur la place de travail.

Néanmoins, un bon récit est « une histoire qui est divertissante mais pas nécessairement factuelle » (Ralston et al., 2003, p. 11). Partant de là, les candidats peuvent user consciemment ou inconsciemment de ces histoires pour influencer positivement la perception des recruteurs, conduisant à ce qui a été défini comme la gestion d'impressions (Leary & Kowalski, 1990 ; Schlenker, 1980). De nombreuses études ont démontré l'existence de différentes stratégies de gestion d'impressions (Ellis et al., 2002 ; Levashina & Campion, 2007; Roulin et al., 2015) et ont confirmé le lien avec la performance des candidats en entretien (Bolino et al., 2008; Stevens & Kristof, 1995). Premièrement, les stratégies dites « affirmatives » (angl. « assertive tactics ») qui consistent à se mettre en avant : le candidat se présente en focalisant uniquement sur ses points forts ou met l'accent sur les points communs existants entre lui et l'organisation visée par exemple. Deuxièmement, les stratégies dites « défensives » (angl. « defensive tactics ») qui ont pour but de maintenir l'image d'un bon candidat : le candidat formule des excuses ou des justifications à son comportement afin de ne pas perdre la face.

Pouvant être assimilée à une démonstration durant laquelle le candidat tente d'exceller pour effectuer une représentation sublimée de soi, la performance à l'entretien dépend donc de la capacité des candidats à produire des récits qui leur sont favorables (Kirkwood & Ralston, 1999). De plus, les histoires bien racontées semblent vraies (McKee & Fryer, 2003), et détiennent une composante à la fois cohérente et émotionnelle, conférant au narrateur un certain pouvoir sur ses interlocuteurs (Simmons, 2007). Est-ce que les candidats doivent pour autant démontrer une compétence narrative pour illustrer au mieux leur maîtrise des compétences attendues ? Comment les candidats peuvent-ils captiver les recruteurs lorsqu'ils racontent un récit ?

2.3 Le phénomène de parole rapportée dans les récits conversationnels

Un récit conversationnel décrit un enchaînement d'actions évoluant de manière cohérente et chronologique, accomplies par une ou plusieurs personnes (Bangerter et al., 2014 ; Norrick, 2007,). Répondant aux questions où ? quand ? qui ? quoi ? comment ? (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020), il se compose d'une phase d'ouverture, de pointe, et d'une phase de clôture (Mandelbaum, 2013). Durant ces différentes phases, le narrateur est parfois amené à rejouer (angl. « re-enact ») de façon directe ou indirecte le contenu de paroles ou de pensées qui ont été émises lors d'une situation passée (Sidnell, 2006). Ce phénomène se nomme la parole rapportée. L'utilisation de la parole rapportée a alors une visée théâtrale (Li, 1986), afin de rendre le discours plus éloquent et convaincant. D'ailleurs, la « théorie de la démonstration » consistant à mettre en scène « ce qu'une personne voit, entend ou ressent en lien avec un évènement, un état, un processus, ou un objet » (Clark & Gerrig, 1990, p 766), indique que la parole rapportée est une façon de dépeindre certains aspects d'une situation. Dans ce cadre, trois catégories de parole rapportée ont été identifiées selon le contexte de l'interaction durant laquelle celles-ci se produisent, à savoir : la parole rapportée directe, indirecte et la pensée rapportée (Bangerter et al., 2011). Premièrement, la parole rapportée directe (angl. « direct reported speech ») reprend mot pour mot ce qui a été dit par une personne (Clift & Holt, 2007), et « dépeint de façon précise un aspect particulier d'une action pour un interlocuteur » (Bangerter et al., 2011, p.186). Utilisée pour raconter une interaction passée (Holt, 1996), elle relate généralement des plaintes ou à l'inverse des anecdotes amusantes (Holt, 2000, p.425). Par exemple, dans l'étude menée par Bangerter et al. (2011) sur la relève des équipes d'infirmières, la parole rapportée directe employée par les infirmières, explicite des plaintes formulées par des patients, mais également des justifications relatives à des adaptations du protocole médical. La parole rapportée permet alors de créer une expérience vécue partagée (Orr, 1996) qui est importante dans les

communautés de pratique car elle contribue au maintien de la continuité par exemple du suivi des patients. Cette expérience vécue partagée exprimée au travers des paroles rapportées directes facilite également une compréhension commune des problématiques rencontrées par ces professionnels. Enfin, la parole rapportée directe se caractérise par des marqueurs spatio-temporels et des pronoms employés du point de vue de l'auteur original des propos, tels que « Elle a dit : Je suis de retour » (Coulmas, 1986 ; Holt, 1996 ; Wade & Clark, 1993 ; Wierzbicka, 1974). Deuxièmement, la parole rapportée indirecte (angl. « indirect reported speech ») décrit « un résumé ou l'essentiel de ce qui a été dit » (Holt, 2017, p. 172). Elle se différencie de la parole rapportée directe notamment par la concordance des références temporelles avec le temps de la narration (e.g., « Elle disait que demain je n'irais pas travailler »). Troisièmement, la pensée rapportée (angl. « reported thought ») se caractérise par des énoncés tels que « Au début, je me suis dit que... » (Jefferson, 2004), et relate généralement des pensées personnelles du narrateur (Wooffitt, 1992). Proche de la parole rapportée directe, la pensée rapportée se distingue du dialogue interne (Volosinov, 1973) et s'apparente à des « critiques silencieuses » (Haakana, 2007, p167), voire plus précisément à une projection de la façon dont une situation, une action ou un comportement a été perçu ou ressenti par le narrateur ou par autrui (Barnes & Moss, 2007).

Ainsi, transposée dans un contexte formel de sélection, les récits contenant des paroles rapportées pourraient sembler plus vivants, authentiques et convaincants, rejoignant ainsi les qualités des discours propres aux leaders charismatiques décrits par Antonakis et al. (2011). Par ailleurs, l'utilisation de la parole rapportée dans les récits pourrait également apporter des preuves par exemple de l'attitude des candidats, celle d'autrui ou de leurs pensées lors de l'évènement dépeint (Bergler, 2006; Holt, 1996). L'analyse du contenu de ces paroles rapportées permettrait alors aux recruteurs d'obtenir des informations plus objectives de la maîtrise ou non d'une compétence selon le poste défini. Enfin, si la recherche en

linguistique a surtout étudié la manière dont la parole rapportée s'invite dans les récits conversationnels, ainsi que ses différentes caractéristiques et aspects, peu de recherches ont investigué sa fréquence d'apparition dans un cadre formel de sélection. Par ailleurs, la parole rapportée étant un moyen plus rapide et simple pour dépeindre une situation (Holt, 1996), elle pourrait être utilisée par les candidats pour rendre leur récit plus accessible et gagner du temps lorsqu'ils doivent répondre à des questions sur leur expérience passée. Cela pourrait leur permettre ainsi d'éviter une évaluation négative liée au temps de latence (Broisy et al., 2016).

3. Cette étude

L'objet de notre étude porte sur le rôle de la parole rapportée initiée dans les récits au cours d'entretiens comportementaux selon une approche terrain. Le but est d'observer et de comprendre 1) si les candidats utilisent de la parole rapportée lorsqu'ils répondent à des questions comportementales, 2) si oui, quels sont les facteurs qui influencent son utilisation, et 3) comment les candidats en font usage. Nous avons donc testé l'influence de quatre variables : le genre, l'expérience professionnelle, la compétence évaluée et le degré de maîtrise de la compétence auto-évaluée sur la production de parole rapportée directe, indirecte et la pensée rapportée.

Notre étude s'articule autour de cinq questions de recherche. Tout d'abord, en se référant aux résultats de Bangerter et al. (2014) qui démontrent que les hommes produisent plus de récits que les femmes, nous formulons la première question de recherche (QR1a/b/c) : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (b) indirecte/ (c) pensée rapportée varie en fonction du genre du candidat ?*

Puis, la seconde question de recherche (QR2a/b/c) est : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (b) indirecte/ (c) pensée rapportée varie en fonction de l'expérience professionnelle des candidats ?* En effet, partant du principe que plus les

candidats ont de l'expérience professionnelle, plus ils ont d'anecdotes à raconter issues de leurs précédents emplois (Tescari et al., 2020), nous pensons que plus les candidats ont de l'expérience professionnelle, plus ils produiront de la parole rapportée.

La troisième question de recherche (QR3a/b/c) est : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (b) indirecte/ (c) pensée rapportée varie selon la compétence évaluée ?*

En se basant sur les études démontrant que la production de récits varie selon la compétence évaluée (Bangerter et al., 2014 ; Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020 ; Tescari et al., 2020), nous estimons qu'il en sera de même pour la quantité de parole rapportée directe, indirecte et pensée rapportée.

La quatrième question de recherche (QR4a/b/c) est : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (b) indirecte/ (c) pensée rapportée varie selon le degré de maîtrise auto-rapportée de la compétence évaluée ?* Les paroles rapportées peuvent être utilisées comme des preuves soutenant la véracité de l'interaction racontée par le narrateur (Bergler, 2006 ; Holt, 1996). Aussi, nous supposons que les candidats détenant des scores élevés sur les compétences auto-évaluées pourraient produire plus de paroles rapportées sur ces mêmes compétences, ce qui garantirait une cohérence avec leur maîtrise auto-rapportée.

L'ensemble de ces questions de recherche (QR1a/b/c, QR2a/b/c, QR3 a/b/c, QR4 a/b/c) seront abordées dans cet article au travers d'une analyse quantitative exploratoire.

Enfin, la cinquième question de recherche (QR5) est : *comment les candidats utilisent la parole rapportée dans les récits : quel type d'évènement est raconté, qui s'exprime et de quoi parlent les candidats qui en font usage ?* En effet, nous pensons que la parole rapportée joue un rôle différent lorsqu'elle s'exprime dans un contexte de sélection tel que les entretiens de sélection. Pour explorer QR5, nous effectuerons une analyse qualitative afin d'étudier 1) le type d'évènements racontés, 2) le ou les auteurs original(aux) du(des) parole(s)

ou pensée(s) rapportée(s) et 3) le type de contenu des paroles ou pensées rapportées selon les compétences évaluées et les organisations.

Par ailleurs, nous avons contrôlé trois variables dans notre analyse susceptibles d'avoir une influence sur la production de récits, et donc potentiellement sur la production de paroles rapportées : l'âge, le niveau de formation et la réactivité des participants, soit la production de mots (Bangerter et al., 2014 ; Kleinmann et al., 2011; Pratt & Robins, 1991).

4. Méthode

4.1 Procédure

Cette recherche s'est déroulée au sein de deux organisations du secteur public d'un canton romand : une en charge de l'accueil et de l'animation parascolaire pour les enfants (pseudonyme : CIPS), l'autre en charge de la gestion des prisons (pseudonyme : DGPC). Dans le cadre de leur processus de recrutement, nous leur avons proposé d'intervenir pour effectuer des entretiens semi-structurés en se basant sur les compétences comportementales évaluées par un test de personnalité. Pour chacune des entités, l'auteure intervenait dans le cadre d'un processus de recrutement réel. Son intervention s'inscrivait dans une démarche d'évaluation des compétences comportementales du profil de poste défini (voir tableau 1). Les compétences à évaluer en entretien par l'intervieweuse étaient choisies préalablement en collaboration avec chaque directeur des ressources humaines (ci-après : DRH) pour être représentatives du métier concerné. Elles étaient évaluées par un test de personnalité intitulé TACT pour Test d'Approche et de Comportement au Travail (EPSI, 2011). Ce questionnaire, basé sur les dimensions de la personnalité du NEO-FFI, auto-évaluait 60 compétences et était rempli par les candidats en présentiel sur un ordinateur dédié. Lors de cette passation, chaque candidat recevait un document imprimé sur la participation à la recherche, ainsi qu'un formulaire de consentement éclairé. Une fois le TACT passé et l'accord du candidat pour participer à l'étude via le formulaire remis signé, l'intervieweuse convenait d'un rendez-vous

en présentiel avec chaque candidat pour effectuer l'entretien, basé sur les résultats du TACT. Le rapport contenant les résultats du test était envoyé en amont de l'entretien à chaque candidat du CIPS pour une prise de connaissance. Les candidats du DGPC le recevaient en version papier au début de l'entretien.

Au début de l'entretien, l'intervieweuse allumait le dictaphone pour enregistrer les entretiens avec l'accord des participants. A noter que les participants étaient informés que ces enregistrements restaient confidentiels, à usage uniquement scientifique, et n'étaient donc pas transmis aux entités concernées. Une question d'introduction était posée à chaque candidat comme par exemple « Avez-vous rencontré des difficultés particulières de compréhension ou autres lors de la passation du test ? ». Puis, l'intervieweuse commençait l'entretien en se basant sur un canevas de questions de type comportementales sur l'expérience vécue des candidats ou situationnelles (Roulin et al., 2012). Par exemple, « Décrivez-moi une situation où vous avez dû faire preuve de sang-froid ? ». Des relances étaient également effectuées par l'intervieweuse au grès des réponses des candidats (Brosy, Bangerter & Ribeiro, 2020). Ces entretiens duraient en moyenne 45 minutes. Après l'entretien, l'intervieweuse effectuait une restitution des résultats et de l'entretien qu'elle avait eu avec chaque candidat, au DRH du CIPS et à la psychologue du DGPC. Les données démographiques des candidats, tels que l'âge, le niveau de formation et les années d'expériences professionnelles dans le domaine du poste recherché ou non, étaient collectées à partir des curriculum vitae des candidats une fois la procédure de sélection terminée.

4.2 Participants

Le processus de récolte de données s'est déroulé sur trois ans. L'échantillon global de cette étude est de 82 participants : 50 pour CIPS, 32 pour DGPC (Tableau 1). La proportion de candidats femmes est sur-représentée pour le poste de référent socio-éducatif au sein du CIPS. A l'inverse, la proportion de candidats hommes est sur-représentée pour le poste

d'agent de détention au sein du DGPC. La moyenne d'âge des candidats pour le poste de référent socio-éducatif est plus élevée que celle des candidats pour le poste d'agent de détention (Tableau 1). Cela est lié au fait que les personnes postulant au CIPS sont pour la plupart des candidates exerçant déjà une activité d'animation parascolaire au sein du CIPS, et ont effectué une validation des acquis pour obtenir le CFC d'assistant socio-éducatif. D'autre part, le DGPC impose une limite d'âge pour le recrutement des agents de détention. Ces derniers doivent avoir au minimum 22 ans révolus au moment du dépôt de leur candidature. C'est néanmoins un poste prisé plutôt par des personnes jeunes qui commencent leur carrière professionnelle ou se reconvertissent après avoir obtenu un CFC technique. La moyenne du niveau de formation est homogène entre les deux postes. En amont de ces entretiens, les candidat-es avaient été sélectionné-e-s sur dossier par le service RH de chaque entité, puis avaient franchi plusieurs étapes du processus de sélection existant (entretiens RH, tests, stages).

Tableau 1. Description de l'échantillon par organisation, type de poste, compétences, sexe, âge, niveau de formation et expériences professionnelles

Organisation	CIPS	DGPC
Poste	Référent socio-éducatif	Agent de détention
Compétences évaluées	8 (<i>savoir écouter, tolérance, savoir mobiliser, autonomie, contrôle de soi, être organisé, l'orientation vers la clientèle</i>)	9 (<i>savoir écouter, communication interpersonnelle, savoir travailler en équipe, rigueur, contrôle de soi, savoir s'adapter, orientation vers l'action, persévérance, savoir négociateur</i>)
Sexe	45 femmes/5 hommes	2 femmes/30 hommes
Age: M(ET)	37.24 (10.42)	24.97 (3.01)
Niveau de formation: M(ET)	1.24 (0.43)	1.28 (0.46)
Expériences professionnelles: M(ET)	.76 (.43)	.58 (.50)

Note. N=82. Niveau de formation: 1= CFC, 2= HES ou Université. Expérience professionnelle: 0 = égal ou inférieur à 2 ans, 1 = supérieur à 2 ans.

4.3 Transcriptions

Les enregistrements audio ont été transcrits mot pour mot, ligne par ligne, en numérotant chaque tour de parole afin de mettre en exergue les interactions verbales. Le locuteur est identifié à chaque tour de parole : MET pour l'intervieweuse, P(n+1) pour les participants, et ce afin de garantir la confidentialité des données. Les microphénomènes

interactionnels tels que les rires, les pauses mesurées, les continueurs ont également été indiqués.

4.4 Mesures

4.4.1 Compétences. Le test TACT (EPSI, 2011) est un questionnaire d'auto-évaluation qui mesure 60 compétences à partir de 25 traits de personnalité basés sur le modèle des cinq traits du NEO PI-R (Costa & McCrae, 1992). Pour chacun des postes, nous avons obtenu un score pour chacune des compétences sélectionnées sur une échelle de 1 à 5 (Tableau 4). Nous considérons cette mesure comme le degré de maîtrise des compétences auto-évaluées par les candidats.

4.4.2 Nombre de mots. Nous avons compté le nombre de mots produits par les deux locuteurs pour chaque compétence car le nombre de mots prononcés par la recruteuse représentait moins de 5% des mots produits durant l'entretien. Puis, nous avons additionné le nombre de mots de chaque compétence par candidat pour obtenir le nombre total de mots produits pour chaque entretien (Tableau 4).

4.5 Codage

Le codage du contenu des retranscriptions a nécessité l'identification de règles précises. Afin de pouvoir quantifier les paroles rapportées, nous avons segmenté chaque phrase en énoncés. Un énoncé est une production verbale simple généralement composée soit d'un sujet, d'un verbe et d'un complément d'objet, soit d'une réponse affirmative du type « d'accord », « ok », soit d'une phrase elliptique. La parole rapportée est généralement précédée d'un pronom tel que « je », « il/elle », « ils/elles » (Holt, 1996) et de verbes tels que « dire », « demander » ou encore « expliquer ».

Nous avons décidé de coder les trois catégories de paroles rapportées : la parole rapportée directe (PRD), la parole rapportée indirecte (PRI) et la pensée rapportée (PER). L'accord inter-juges, basé sur un double-codage de 740 énoncés, était élevé pour les PRD

(*Kappa de Cohen*= .83) et les PER (*Kappa de Cohen*=.88), mais à peine suffisant pour les PRI (*Kappa de Cohen*=.61). Nous nous sommes donc concentrés uniquement sur les PRD et PER (Tableau 4), que nous avons ensuite normalisées en calculant des coefficients de PRD total et PER total par rapport au nombre de mots total produits par participant.

4.5.1 Parole rapportée directe (PRD). Une PRD est un énoncé présenté comme reprenant mot pour mot les paroles d'un individu dans la situation dépeinte (Clark & Gerrig, 1990). Une PRD est caractérisée par des indicateurs personnels (pronoms) et spatio-temporels (temps des verbes) provenant du contexte ou du locuteur original dans lequel elle s'est produite (Holt, 1996). Elle est introduite par des phrases telles que « elle a dit ... » ou « j'ai dit ... ». Un exemple est « [...] Et je lui ai dit : écoute, moi je vais sortir, je vais aller fumer une cigarette et [...] » (Extrait P10).

4.5.2 Parole rapportée indirecte (PRI). Une PRI est un énoncé présenté comme une description des paroles d'un individu selon la perspective du narrateur. Une PRI résume une situation telle qu'elle a été perçue par le narrateur (Holt, 2017). Elle est introduite par des phrases telles que « J'ai dit que... » ou « J'ai demandé que... ». Le temps des verbes dans une PRI s'accorde au temps de la narration. Un exemple est « ben je lui ai dit que c'était quelque chose qui me qui me plaisait pas du tout que ça se faisait pas, ni à moi ni à quelqu'un d'autre et que c'était pas propre du tout [...] » (Extrait P10).

4.5.3 Pensée rapportée (PER). Une PER est un énoncé représentant la pensée personnelle (« private thought ») du narrateur (ou du locuteur original) au moment de l'action dépeinte (Jefferson, 2004). Une PER traduit « comment cela m'est alors apparu ? » (Barnes & Moss, 2007, p. 127), et est précédée de phrases telles que « Je pensais que » ou « Au début, je me suis dit que ». Un exemple est « [...] Et donc je me suis dit que c'est quelque chose que j'allais euh continuer avec lui [...] » (Extrait P10).

Les paroles rapportées directes, indirectes ou pensées rapportées émanant d'une situation hypothétique ont également été codées. Un exemple de PRD hypothétique caractérisée par l'utilisation du subjonctif est « [...] un client me dirait ouais je trouve que ce plat il manque de sel/ ça c'est je trouve une remarque objective parce que voilà et pis si le client y va dire ah mais c'est pas bon ça/ » (Extrait P82).

4.5.4 Episode de parole rapportée. Un épisode de parole rapportée est une séquence d'un ou de plusieurs énoncés contenant une PRD, PRI ou PER et décrivant un même récit. Il débute par un énoncé qui contient une parole rapportée et se termine après le dernier énoncé contenant une parole rapportée et illustrant ledit récit. Il peut donc se poursuivre sur un ou plusieurs tours de paroles. Cependant, au-delà de trois tours de parole du recruteur contenant un énoncé substantiel (soit hors continuateur), l'épisode de parole rapportée est clos. Puis, nous avons effectué une analyse de contenu de ces épisodes de parole rapportée pour les deux compétences communes de l'échantillon, soit savoir écouter et contrôle de soi. Pour ce faire, nous avons codé 4 typologies de contenu :

- **le type de questions posées** en amont des épisodes de parole rapportée en reprenant mot pour mot les questions retranscrites posées par le recruteur, puis en les catégorisant selon le tableau 2 ;

- **le thème des paroles rapportées** (PRD, PER) qui émerge dans les épisodes de parole rapportée (voir tableau 3) ;

- **qui s'exprime** : le locuteur, autrui ou le locuteur et autrui (double-codage de 90 épisodes de parole rapportée sur 292, *Kappa de Cohen*=.78) ;

- **le type d'évènements racontés** : privé, professionnel ou autre (double-codage de 90 épisodes de parole rapportée sur 292, *Kappa de Cohen*=.81).

Tableau 2. Typologie des questions posées par le recruteur

Catégorie	
1	Qu'est ce qui vous aide à garder votre calme, à gérer vos émotions?
2	Racontez moi une situation où vous avez dû gérer des tensions/conflit.
3	Racontez-moi une situation de stress intense. Quelles sont les situations qui pourraient vous stresser?
4	Racontez-moi une situation émotionnellement difficile pour vous.
5	Comment se traduit votre franc-parler/spontanéité?
6	Donnez moi un exemple de situation où vous avez su faire preuve d'une écoute active ou d'empathie dans votre cadre professionnel?
7	Pourquoi les gens viennent se confier à vous?
8	Décrivez-moi une situation où vous étiez en désaccord avec un collègue et vous avez dû convaincre/trouver un accord.
9	Racontez moi une situation où vous avez été confronté à des critiques.
10	Autre

Tableau 3. Catégorisation des thèmes abordés dans les paroles rapportées directes et pensées rapportées

Catégorie	PRD	PER
1	Conseil donné aux autres ou par autrui à soi	Relativiser/prendre de la distance/se calmer
2	Poser des limites/le cadre	Se remettre en question
3	Gestion de conflit (accord et désaccord)/situation de tension/critique	Se raisonner et/ou se remotiver/positiver
4	Ecoute/empathie/rassurer	Réflexion/jugement/commentaire sur comportement (soi et autrui) et sur la situation/action
5	Imprévu	Autre
6	Autre	

Note. Accord interjuge sur 65 épisodes de PRD: Kappa de Cohen=.84; Accord interjuge sur 30 épisodes de PER : Kappa de Cohen =.87.

5. Résultats

5.1 Analyse exploratoire et quantitative sur l'échantillon global : 82 participants

Les statistiques descriptives de l'échantillon global sont présentées dans le Tableau 4. Pour répondre à QR1a/c : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe / (c) pensée rapportée varie en fonction du genre du candidat ?*, QR2a/c : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (c) pensée rapportée varie en fonction de l'expérience professionnelle des candidats ?*, et QR4a/c : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (c) pensée rapportée varie selon le degré de maîtrise auto-rapportée de la compétence évaluée ?*, nous avons d'abord effectué des corrélations des différentes variables communes aux deux organisations (Tableau 4).

Nous trouvons des corrélations significatives positives entre PRD total (normalisé par le nombre de mots) et genre ($r=.34, p<.01$), âge ($r=.36, p<.01$), expérience professionnelle ($r=.32, p<.01$), nombre de mots ($r=.52, p<.01$). PRD total corrèle de façon significative et positive avec le score TACT savoir écouter ($r=.27, p<.01$) et PER total corrèle positivement de façon significative avec le score TACT contrôle de soi ($r=.31, p<.01$). QR4a et QR4c sont confirmées.

Tableau 4. Moyenne (M), écart-type (ET) et corrélations des variables principales de l'étude

Variable	M	ET	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Genre	.57	.50	-											
2 Age	32.45	10.27	.61**	-										
3 Niveau de formation	1.26	0.44	-.06	.16	-									
4 Expérience professionnelle	0.69	0.46	.24*	.50**	.15	-								
5 Savoir écouter	3.48	0.79	.11	.06	-.11	-.01	-							
6 Contrôle de soi	2.71	0.70	-.23*	-.17	-.04	-.01	.04	-						
7 PRD savoir écouter****	6.50	9.56	.34**	.38**	.07	.25*	.35**	-.21	-					
8 PRD contrôle de soi****	5.56	7.06	.40**	.20	-.11	.18	.22*	-.12	.41**	-				
9 PRD total****	6.30	5.21	.34**	.36**	.00	.32**	.27*	-.13	.82**	.57**	-			
10 PER savoir écouter****	0.42	1.10	.21	.17	-.01	.04	.05	-.04	.17	.17	.28*	-		
11 PER contrôle de soi****	3.24	4.31	.07	-.16	.10	-.30**	-.01	.11	-.04	.00	-.05	.14	-	
12 PER total****	1.60	1.38	.22	-.02	.04	-.13	-.07	.31**	.07	.15	.12	.18	.59**	-
13 Nombre de mots	7 424.20	2 166.21	.37**	.31**	-.03	.20	.15	-.15	.45**	.41**	.51**	.29**	.04	.16

Note. N=82. Genre: 0=Homme, 1=Femme. Niveau de formation: 1=CFC, 2=HES ou Université. Expérience professionnelle: 0 = égal ou inférieur à 2 ans, 1 = supérieur à 2 ans.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; **** Moyenne et écart-type normalisés par 1000 mots

Puis, pour approfondir nos résultats et tester nos questions de recherche QR1a/c, QR2a/c et QR3a/c : *est-ce que la quantité de parole rapportée (a) directe/ (c) pensée rapportée varie selon la compétence évaluée ?*, nous avons effectué des *t*-tests en effectuant des corrections de Bonferroni (Tableau 5, 6 et 7), afin d'examiner si les PRD et PER sont plus fréquemment produites selon le genre, l'expérience professionnelle et les compétences évaluées.

Tableau 5. Différence de moyennes et taille d'effet du nombre de mots, PRD total, PRD savoir écouter, PRD contrôle de soi, PER total, PER contrôle de soi, savoir écouter et contrôle de soi en fonction du genre

		N	M (ET)	t	dl	p	η^2
Nombre de mots	Homme	35	6509.66 (2066.79)	-3.52	80	.001	.12
	Femme	47	8105.23 (1998.81)				
PRD total	Homme	35	4.3 (4.7)	-3.23	80	.002	.12
	Femme	47	7.8 (5.1)				
PRD savoir écouter	Homme	35	2.72 (5.77)	-3.26	80	.002	.12
	Femme	47	9.30 (10.83)				
PRD contrôle de soi	Homme	35	2.30 (4.07)	-3.90	80	0	.16
	Femme	47	7.98 (7.86)				
PER total	Homme	35	1.26 (1.34)	-1.98	80	.05	.05
	Femme	47	1.85 (1.36)				
PER savoir écouter	Homme	35	0.16 (.52)	-1.88	80	.06	.04
	Femme	47	0.61 (1.35)				
PER contrôle de soi	Homme	35	2.91 (4.76)	-0.60	80	.55	.004
	Femme	47	3.49 (3.98)				
Savoir écouter	Homme	35	3.37 (0.73)	-1.03	80	.31	.01
	Femme	47	3.55 (0.83)				
Contrôle de soi	Homme	35	2.9 (0.64)	2.14	80	.04	.05
	Femme	47	2.57 (0.72)				

Note. Correction de Bonferroni: $p=0.05/2=0.025$

Nous trouvons que les femmes ($M=8105.23$, $ET=1998.81$) parlent significativement plus que les hommes ($M=9509.66$, $ET=2066.79$), $t(80)=-3.52$, $p = .001$, et produisent de façon significative plus de PRD avec une grande taille d'effet, $t(80)=-3.23$, $p=.002$, $\eta^2=.12$. Nous constatons également une différence significative entre homme et femme en contrôlant par le nombre de mots, ainsi qu'une grande taille d'effet, sur la production de PRD pour la compétence savoir écouter ($t(80)=-3.26$, $p=.002$, $\eta^2=.12$) et contrôle de soi ($t(80)=-3.90$, $p<.000$, $\eta^2=.16$). Il y a donc une différence importante entre la quantité de PRD produite par les femmes, et celle produite par les hommes pour ces deux compétences. QR1a est donc confirmée. Il n'y a pas de différences significatives selon le genre pour la production de PER en contrôlant par le nombre de mots, ni pour les compétences savoir écouter et contrôle de soi. QR1c est infirmée.

Tableau 6. Différence de moyennes et taille d'effet de PRD et PER en fonction de l'expérience professionnelle

		N	M (ET)	t	dl	p	η^2
PRD total	Sans expérience professionnelle	25	3.87 (4.12)	-3.01	79	.004	.1
	Avec expérience professionnelle	56	7.47 (5.30)				
PRD savoir écouter	Sans expérience professionnelle	25	3.01 (5)	-2.30	79	.024	.06
	Avec expérience professionnelle	56	8.17(1.1)				
PRD contrôle de soi	Sans expérience professionnelle	25	3.74(5)	-1.61	79	.11	.03
	Avec expérience professionnelle	56	6.46(8)				
PER savoir écouter	Sans expérience professionnelle	25	0.36(1)	-.37	79	.71	.00
	Avec expérience professionnelle	56	0.46(1)				
PER contrôle de soi	Sans expérience professionnelle	25	5.18(6)	2.74	79	.008	.09
	Avec expérience professionnelle	56	2.44(3)				
PER total	Sans expérience professionnelle	25	1.87 (1.36)	1.14	79	.26	.02
	Avec expérience professionnelle	56	1.49 (1.39)				

Note . Correction de Bonferroni: $p=0.05/2=0.025$

Les personnes avec de l'expérience professionnelle produisent plus de PRD total que les personnes sans expérience professionnelle, $t(79)=-3.01$, $p=.004$, ce qui confirme QR2a. En revanche, ce n'est pas le cas pour les PER total, $t(79)=1.14$, $p=.26$, QR2c est infirmée. Toutefois, on observe que les personnes sans expérience professionnelle produisent plus de PER sur la compétence contrôle de soi que les personnes avec expérience professionnelle, $t(79)=2.74$, $p=.008$.

Tableau 7. Différence de moyennes de PRD et PER en fonction des compétences mesurées dans les deux échantillons

		N	M (ET)	t	dl	p
PRD	Savoir écouter	82	6.50 (9.56)	0.92	81	.36
	Contrôle de soi	82	5.56 (7.06)			
PER	Savoir écouter	82	0.42 (1.10)	-5.95	81	.00
	Contrôle de soi	82	3.24 (4.31)			

Note . Correction de Bonferroni: $p=0.05/2=0.025$

Il n'y a pas différence significative de production de PRD selon les compétences, $(t(81)=.92, p>.025)$, QR3a est infirmée. La compétence contrôle de soi suscite plus de PER que la compétence savoir écouter $(t(81)=-5.95, p<.025)$. QR3c est confirmée.

5.2 Analyse exploratoire et quantitative sur l'échantillon CIPS : 50 participants

Les statistiques descriptives ainsi que les corrélations effectuées pour l'échantillon CIPS sont présentées dans le Tableau 8. Nous trouvons des corrélations significatives positives entre PRD total et genre ($r=.32, p<.05$), âge ($r=.34, p<.05$), expérience professionnelle ($r=.36, p<.05$).

5.3 Analyse exploratoire et quantitative sur l'échantillon DGPC : 32 participants

Les statistiques descriptives ainsi que les corrélations effectuées pour l'échantillon DGPC sont présentées dans le tableau 9. Il n'y a pas de corrélations significatives entre PRD total et genre, âge et expérience professionnelle. Néanmoins, il y a une corrélation significative positive entre le nombre de mots et le genre ($r=.37, p<.05$). Il y a une corrélation significative négative entre PER total et l'expérience professionnelle ($r=-.37, p<.05$).

5.4 Analyse qualitative de la parole rapportée dans les entretiens de sélection

En complément de l'analyse quantitative, nous avons effectué une analyse du contenu des épisodes de parole rapportée en se focalisant sur les deux compétences communes de l'échantillon global (savoir écouter et contrôle de soi), et ce afin d'explorer QR5. Nous présentons dans le tableau 10 la répartition de qui s'exprime et du type d'évènements racontés selon le type de parole rapportée. On constate que 44% des PRD sont des paroles décrivant les paroles du locuteur et autrui, 32% des PRD sont des paroles du locuteur (ici le candidat) et seulement 24% celles d'autrui. 93% des PER sont des pensées du candidat. Concernant le type d'exemple utilisé, 80% des PER et 87% des PRD sont des situations qui se sont déroulées dans le cadre professionnel. A noter qu'il existe une différence selon les organisations concernant la proportion du type d'évènements racontés pour les PRD. En effet, 22% des PRD du DGPC sont des exemples privés contre seulement 3% pour le CIPS.

Tableau 10. Proportions de "qui s'exprime" et du type d'évènements racontés selon les types de paroles rapportées (en %)

	PRD	PER
Qui s'exprime		
Locuteur	32	93
Autrui	24	5
Locuteur et autrui	44	2
Total	100	100
Type d'évènements racontés		
Privé	8	8
Professionnel	87	80
Autre	5	12
Total	100	100

5.4.1 Utilisation de la parole rapportée directe dans le récit. Nous avons procédé à une classification de l'utilisation de la parole rapportée directe par les candidats selon l'organisation et la compétence évaluée (Tableau 11). Nous constatons que 35% des PRD reportent des conflits (accord ou désaccord), ou des situations de tension et des critiques formulées par autrui au participant, 23% des PRD relatent de l'écoute, de l'empathie ou des propos qui rassurent, 17% des PRD sont des conseils donnés aux autres ou par autrui au participant, 15% des PRD expriment des propos posant des limites, un cadre. Seulement 6% des PRD sont des propos relatant un imprévu et 5% sont des propos autres. Il n'y a pas de différence notable de catégorie de réponses selon les compétences. Néanmoins, si les participants du CIPS et du DGPC expriment des PRD se rapportant majoritairement à la catégorie 3 (33% pour CIPS et 38% pour DGPC), on constate des différences pour les autres catégories (voir tableau 11 ci-dessous).

Tableau 11. Répartition des types de réponses de PRD selon l'organisation et les compétences

	Catégorie de réponses					
	1	2	3	4	5	6
CIPS						
Contrôle de soi	7	15	25	15	9	4
Savoir écouter	15	5	25	25	1	4
Total (en %)	15%	13%	33%	27%	7%	5%
DGPC						
Contrôle de soi	3	6	13	1	2	2
Savoir écouter	9	4	6	4		
Total (en %)	24%	20%	38%	10%	4%	4%
Total global (en %)	17%	15%	35%	23%	6%	5%

Note. 1: Conseil donné aux autres ou par autrui à soi; 2: Poser des limites/le cadre; 3: Gestion de conflit(accord et désaccord)/situation de tension/critique; 4: Ecoute/empathie/rassurer; 5: Imprévu; 6: Autre.

5.4.2 Utilisation de la pensée rapportée dans le récit. De la même manière, nous avons procédé à une classification de l'utilisation de la pensée rapportée par les candidats selon la compétence évaluée (Tableau 12). Tout d'abord et contrairement au PRD, les catégories observées exprimant l'utilisation de la pensée rapportée sont identiques entre les candidats du CIPS et ceux de DGPC. 49% des PER sont des pensées rapportant des réflexions, jugements ou commentaires sur le comportement d'autrui ou soi-même ou sur une situation/action. 27% des PER sont des pensées qui démontrent une prise de distance, une manière de relativiser ou de se « calmer » par rapport à une situation. 16% des PER sont des pensées démontrant un raisonnement ou une manière de positiver ou de se remotiver. Puis, 5% des PER sont des pensées relatant une remise en question et 2% des PER autre.

Tableau 12. Répartition des types de réponses de PER selon les compétences

	Catégorie de réponses				
	1	2	3	4	5
Contrôle de soi	22	5	13	33	1
Savoir écouter	3	-	2	12	1
Total	25	5	15	45	2
Total (en %)	27%	5%	16%	49%	2%

Note. 1: Relativiser/prendre de la distance/se calmer; 2: Se remettre en question; 3: Se raisonner et/ou se remotiver/positiver; 4: Réflexion/jugement/commentaire sur comportement (soi et autrui) et situation/action; 5: Autre.

6. Discussion

L'objectif de cet article était d'étudier pour la première fois le phénomène de la parole rapportée dans des entretiens de sélection réels. Il s'agissait d'une part d'effectuer une analyse quantitative exploratoire permettant d'observer si les candidats produisaient de la parole rapportée et si oui, est-ce que la quantité de parole rapportée variait selon le genre, l'expérience professionnelle, la compétence évaluée et le degré de maîtrise auto-rapportée des compétences. D'autre part, notre étude consistait à réaliser une analyse qualitative afin de comprendre comment les candidats utilisaient la parole rapportée dans les récits, quels étaient les propos rapportés et qui s'exprimait.

Tout d'abord, nos résultats démontrent que les candidats produisent de la parole rapportée lorsqu'ils répondent à des questions comportementales.

La première question de recherche (QR1) explorait s'il y avait une différence de quantité de parole rapportée selon le genre des candidats. Si les résultats de Bangerter et al. (2014) montrent que les hommes produisent plus de récits que les femmes, nos résultats démontrent que les femmes produisent de façon notable plus de paroles rapportées directes que les hommes. Cela pourrait être lié au fait que dans notre échantillon, le genre est confondu avec d'autres facteurs tels que le type de poste et l'âge. Une autre explication pourrait être également que les femmes se souviennent plus facilement d'événements de la vie quotidienne ayant une charge émotionnelle forte, contrairement aux hommes qui y sont moins sensibles (Darley & Smith, 1995). D'ailleurs, les compétences savoir écouter et contrôle de soi investiguées dans l'échantillon global, confortent cette explication. En effet, celles-ci invitent à relater des récits répondant à des questions telles que « Racontez-moi une situation de stress intense » (35% des PRD produites), « Racontez-moi une situation émotionnellement difficile pour vous » (23% des PRD produites) ou encore « Qu'est-ce qui vous aide à garder votre calme, à gérer vos émotions ? » (17% des PRD produites), qui suscitent des situations ou interactions sociales à connotation émotionnelle. Par ailleurs, nous avons trouvé qu'il n'y avait pas de différence de genre pour la production de pensée rapportée. Il serait intéressant pour de futures recherches d'effectuer un comparatif sur des compétences faisant appel à des aspects plus cognitifs (tels que la capacité d'analyse ou encore la rigueur) afin de mesurer les différences de genre.

La deuxième question de recherche (QR2) investiguait si la quantité de parole rapportée variait en fonction de l'expérience professionnelle des candidats. Nos résultats démontrent que les candidats avec de l'expérience professionnelle produisent plus de parole rapportée directe que les personnes sans expérience professionnelle. Etonnamment, elles ne

produisent pas plus de pensée rapportée. Toutefois, les personnes sans expérience professionnelle produisent plus de pensée rapportée que celles avec expérience lorsqu'on les interroge sur la compétence contrôle de soi.

La troisième question de recherche (QR3) consistait à observer s'il y avait des différences de production de paroles rapportée selon les compétences évaluées. Si nous n'avons pas trouvé de différence significative de quantité de parole rapportée directe selon les compétences, nous avons trouvé que la quantité de pensée rapportée était plus importante pour la compétence contrôle de soi que pour la compétence savoir écouter. Une explication pourrait être que la compétence contrôle de soi, au travers des questions posées (catégorie 1 et 3 du tableau 3), invitent les candidats à une introspection sur leur attitude ou une réflexion sur celles d'autrui, alors que la compétence savoir écouter est plus tournée sur les interactions avec autrui et donc la parole rapportée directe ou indirecte.

La question de recherche 4 (QR4) explorait si la quantité de parole rapportée variait en fonction du degré de maîtrise auto-rapportée des compétences. Tout d'abord, nous avons trouvé que la parole rapportée directe corrèle de façon significative et positive avec le score TACT savoir écouter. Cela pourrait être lié au fait que les candidats sachant faire preuve d'une écoute active seraient plus attentifs à leur environnement, et donc seraient plus à même de répéter la teneur des interactions qu'ils ont eues avec d'autres personnes. La pensée rapportée corrèle également positivement de façon significative avec le score TACT contrôle de soi. Les personnes étant capables de prendre du recul pour raisonner et réfléchir sur leur comportement ou celui d'autrui seraient plus à même de le nommer via des pensées rapportées. Ces résultats convergent avec ceux de Holt (1996), soutenant que l'utilisation de la parole rapportée par le narrateur est effectuée pour démontrer des preuves de l'interaction passée.

Enfin, la question de recherche 5 (QR5) explorait comment les candidats utilisaient la parole rapportée dans leurs récits : quels types d'évènements sont racontés, qui s'exprime et de quoi parlent les candidats qui en usent. Au travers d'une analyse qualitative du contenu des paroles rapportées, nous avons trouvé que les pensées rapportées sont pour la grande majorité celles du candidat. A l'inverse, les paroles rapportées directes proviennent surtout du locuteur et autrui, puis uniquement du locuteur, et dans une moindre mesure d'autrui. Cela rejoint les conclusions de Holt (1996), puisque les paroles rapportées directes sont utilisées pour relater des interactions. Concernant le type d'exemple utilisé, la grande majorité des paroles rapportées se déroulent dans le cadre professionnel, ce qui est cohérent avec le contexte formel de l'entretien. Néanmoins, nous avons trouvé que les candidats du DGPC ont produit plus d'exemples d'ordre privé que ceux du CIPS. Cela peut s'expliquer par le nombre d'années d'expériences professionnelles des participants du DGPC qui est moins important que ceux du CIPS. Concernant le contenu des propos, nous avons constaté que les paroles rapportées directes concernent d'abord des conflits, des recherches d'accord lors de situations de tension ou de critiques, puis des interactions où ils ont fait preuve d'écoute et d'empathie, et dans une moindre mesure des conseils donnés et des limites posées. S'il n'y a pas de différences de catégories de réponses selon les compétences, nous avons constaté des différences selon les organisations. En effet, les candidats du CIPS produisent des paroles rapportées directes se rapportant essentiellement à de la gestion de conflit ou des propos empreints d'écoute et d'empathie, alors que les candidats du DGPC produisent des paroles rapportées directes qui se répartissent de façon plus homogène entre les différentes catégories de réponse. Une explication pourrait être le background des candidats en termes d'expériences professionnelles. En effet, les candidats postulant au poste de référent socio-éducatif sont des personnes ayant essentiellement de l'expérience en tant qu'animateur-trice parascolaire. A l'inverse, les candidats du DGPC ont des parcours professionnels plus variés,

allant du domaine du commerce aux domaines plus techniques tels que la maçonnerie ou l'électricité, ce qui peut leur conférer un panel plus large de possibilités de réponses.

Concernant les pensées rapportées, les catégories de réponses observées sont identiques pour les deux organisations. La moitié des pensées rapportées sont des réflexions, jugements ou commentaires sur le comportement d'autrui ou soi-même ou sur une situation/action, ce qui rejoint les conclusions d'autres auteurs (e.g., Bergler, 1992 ; Haakana, 2007). Pour le reste, nous avons trouvé que les pensées rapportées démontrent soit une prise de distance, une manière de relativiser ou de se « calmer » par rapport à une situation, soit un raisonnement ou une manière de positiver et de se remotiver.

Nos résultats ont des implications à la fois pour la recherche en linguistique et en psychologie sociale et des organisations. Tout d'abord, du point de vue théorique, notre étude élargit la « théorie de la démonstration » en contextualisant le phénomène de parole rapportée à une interaction sociale formelle qui est l'entretien de sélection. Notre étude a permis de mettre en exergue l'utilisation de la parole rapportée directe et pensée rapportée comme des éléments constitutifs des récits formulés par les candidats. Si la parole rapportée directe et pensée rapportée dépeignent généralement des plaintes ou des critiques (Bangerter et al., 2011 ; Holt, 2000), elles servent surtout à communiquer des situations émotionnelles où se mêlent l'affect (Holt, 2000). Ainsi, les stratégies de gestion d'impressions prennent tout leur sens, ce d'autant que la communication des émotions est contagieuse et affecte la perception des interlocuteurs (Hatfield et al., 1994 ; Ilies et al., 2007), et donc, ici, l'évaluation des recruteurs.

D'un point de vue pratique, nos résultats apportent des recommandations concrètes. Tout d'abord, il s'agirait d'élaborer des formations ciblées sur le charisme en entretien en y incluant l'utilisation de la parole rapportée. En effet, selon Ralston et al. (2003), la qualité des récits repose notamment sur la manière dont ces derniers sont racontés par les candidats. Un

bon récit implique d'utiliser la démonstration pour le rendre plus vivant et maintenir l'attention des recruteurs. Animer son récit par la parole rapportée se rapproche alors des qualités de communication que l'on retrouve chez les leaders charismatiques. En effet, ces derniers utilisent de façon habile la narration et la rhétorique pour capter leur auditoire et ancrer leur discours tout en le rendant accessible au plus grand nombre (Bower, 1976). Ainsi, la parole rapportée permettrait aux candidats de démontrer du charisme en entretien, confortant les résultats d'Antonakis et al. (2011) soutenant que celui-ci peut être enseigné. L'objectif pour les candidats serait de rendre leurs récits simples mais dynamiques, de se démarquer, et de dépeindre de manière plus objective les faits qui se sont déroulés (Holt, 1996 ; Li, 1986). Cela pourrait influencer positivement l'évaluation faite par les recruteurs dans la mesure où les personnes démontrant du charisme paraissent plus compétentes et sûres d'elles (Antonakis et al., 2011). En parallèle, il s'agirait également de rendre attentifs les recruteurs sur l'apparition de ce type de phénomène en entretien de sélection et de leur apprendre à les repérer dans les récits des candidats. Ayant démontré le lien entre parole rapportée et maîtrise auto-rapportée des compétences, la parole rapportée apparaît donc comme une source d'information supplémentaire pour évaluer les candidats.

Notre étude n'est cependant pas exempte de certaines limites. Premièrement, la taille de l'échantillon est faible ce qui ne nous a pas permis par exemple, d'obtenir un degré de significativité suffisant concernant la différence de quantité de pensée rapportée pour les candidats avec et sans expérience professionnelle. Deuxièmement, la composition de l'échantillon global caractérisée par deux profils de poste confondus avec une différence de genre importante et seulement deux compétences communes, affecte la représentativité et la validité interne de nos résultats. De futures recherches devraient être effectuées sur des échantillons plus homogènes et des métiers moins marqués par les différences de genre pour généraliser nos résultats. Troisièmement, les paroles rapportées indirectes n'ont pas pu être

étudiées en raison du faible accord inter-juge obtenu. Nous n'avons donc pas pu analyser l'entièreté du phénomène de parole rapportée, et notamment les différences d'utilisation entre la parole rapportée directe et indirecte. Il serait nécessaire de peaufiner le codage de contenu pour cette typologie de parole rapportée en reprenant les travaux effectués par Clark et Gerrig (1990) et Holt (2000). Quatrièmement, l'intervieweuse avait en même temps un rôle de chercheuse sur le phénomène étudié, ce qui aurait pu induire des questions orientées conduisant à des biais dans la récolte des données. D'ailleurs, il serait utile pour des prochaines recherches d'étudier l'impact de l'intervention du recruteur sur la production de parole rapportée. En effet, si plusieurs études recommandent de limiter les relances des recruteurs pour réduire les biais (Campion et al., 1997 ; Dipboye et al., 2004 ; Huffcutt & Arthur, 1994) les résultats de Brosy, Bangerter et Ribeiro (2020), les encouragent pour aider les candidats à produire des récits pertinents. Etant dans une démarche collaborative, l'intervention du recruteur pourrait donc influencer également la quantité de parole rapportée produite par les candidats.

7. Conclusion

Les entretiens comportementaux invitent les candidats à raconter des récits démontrant leurs aptitudes à partir d'exemples concrets provenant de leurs expériences (Schank & Berman, 2002). Ainsi, les candidats s'engagent dans une performance théâtrale (Tsai et al., 2012) où ils doivent ajuster leur communication verbale et non-verbale pour capter l'attention des recruteurs (Stevens & Kristof, 1995) et faire une bonne impression. Dans ce cadre, notre étude a démontré que l'utilisation de la parole rapportée pourrait être d'une part, un moyen à disposition des candidats pour rendre leurs récits plus objectifs et vivants, et d'autre part, une mesure de la maîtrise des compétences pour les recruteurs. Enfin, nous espérons que de futures études poursuivront notre recherche en évaluant par exemple

l'impact de la parole rapportée sur la performance des candidats lors d'entretiens comportementaux.

References

- Antonakis, J., Fenley, M., & Liechti, S. (2011). Can charisma be taught? tests of two interventions. *Academy of Management Learning and Education*, 10(3), 374-396.
<https://doi.org/10.5465/amle.2010.0012>
- Bangerter, A., Corvalan, P., & Cavin, C. (2014). Storytelling in the selection interview? how applicants respond to past behavior questions. *Journal of Business and Psychology*, 29(4), 593-604. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9350-0>
- Bangerter, A., Mayor, E., & Pekarek Doehler, S. (2011). Reported speech in conversational narratives during nursing shift handover meetings. *Discourse Processes*, 48(3), 183-214. https://doc.rero.ch/record/30495/files/Bangerter_Adrian_-_Reported_Speech_in_Conversational_Storytelling_20121025.pdf
- Barnes, R., & Moss, D. (2007). Communicating a feeling: the social organization of private thoughts. *Discourse Studies*, 9(2), 123-148.
<https://doi.org/10.1177/1461445607075339>
- Bergler, S. (1992). *The evidential analysis of reported speech*. [PhD Dissertation, Brandeis University]. Elibrary.ru.
- Bergler, S. (2006). Conveying attitude with reported speech. In J. G. Shanahan, Y. Qu & J. Wiebe (Eds.), *Computing attitude and affect in text: Theory and applications* (pp. 11-22). Springer.
- Bolino, M. C., Kacmar, K. M., Turnley, W. H., & Gilstrap, J. B. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of management*, 34(6), 1080-1109. <https://doi.org/10.1177/0149206308324325>
- Bower, G. H. 1976. Experiments on story understanding and recall. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 28(4), 511-534.
<https://doi.org/10.1080/14640747608400579>

- Brosy, J., Bangerter, A., & Mayor, E. (2016). Disfluent responses to job interview questions and what they entail. *Discourse Processes*, 53(5-6), 371-391.
<https://doi.org/10.1080/0163853X.2016.1150769>
- Brosy, J., Bangerter, A., & Ribeiro, S. (2020). Encouraging the production of narrative responses to past-behaviour interview questions: effects of probing and information. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 330-343.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704265>
- Campion, M. A., Palmer, D. K., & Campion, J. E. (1997). A review of structure in the selection interview. *Personnel Psychology*, 50, 655-702.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1997.tb00709.x>
- Clark, H. H., & Gerrig, R. J. (1990). Quotations as demonstrations. *Language*, 66(4), 764-805. <https://www.jstor.org/stable/414729>
- Clift, R., & Holt, E. (2007). Introduction. In E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: Reported speech in interaction* (pp. 1–15). Cambridge University Press.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-13.
<http://dx.doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- Coulmas, F. (1986). Reported speech: Some general issues. In F. Coulmas (Ed.), *Direct and indirect speech* (pp. 1-28). Mouton de Gruyter.
- Darley, W. K., & Smith, R. E. (1995). Gender differences in information processing strategies: An empirical test of the selectivity model in advertising response. *Journal of Advertising*, 24(1), 41-56. <https://doi.org/10.1080/00913367.1995.10673467>
- Dipboye, R. L., Wooten, K., & Halverson, S. (2004). Behavioral and situational interviews. In J. Thomas (Ed.), *Comprehensive handbook of psychological assessment, industrial*

and Organizational Assessment, Vol. 4: Industrial and organizational assesment (pp. 297-316). Wiley.

Ellis, A. P., West, B. J., Ryan, A. M., & DeShon, R. P. (2002). The use of impression management tactics in structured interviews: A function of question type? *Journal of Applied Psychology, 87*(6), 1200-1208. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1200>

Evaluation Personnel Sélection International. (2011). *Test d'Approche et de Comportement au Travail*. EPSI.

Gilmore, D. C., & Ferris, G. R. (1989). The effects of applicant impression management tactics on interviewer judgments. *Journal of Management, 15*(4), 557-564. <https://doi.org/10.1177/014920638901500405>

Gosteli-Corvalan, P. (2017). *Organisation interactionnelle des récits conversationnels par des jeunes candidats lors d'un entretien d'embauche*. Thèse de doctorat, Université de Neuchâtel.

Haakana, M. (2007). Reported thought in complaint stories. In E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: Reported speech in interaction* (pp. 120–149). Cambridge University Press.

Habermas, T., & Bluck, S. (2000). Getting a life: the emergence of the life story in adolescence. *Psychological Bulletin, 126*(5), 748-769. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.5.748>

Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge University Press.

Holt, E. (1996). Reporting on talk: The use of direct reported speech in conversation. *Research on Language and Social Interaction, 29*(3), 219-245. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2903_2

- Holt, E. (2000). Reporting and reacting: Concurrent responses to reported speech. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), 425-454.
https://doi.org/10.1207/S15327973RLSI3304_04
- Holt, E. (2017). Indirect reported speech in storytelling: Its position, design, and uses. *Research on Language and Social Interaction*, 50(2), 171-187.
<https://doi.org/10.1080/08351813.2017.1301302>
- Huffcutt, A. I. (2010). From science to practice: Seven principles for conducting employment interviews. *Applied HRM Research*, 12(1), 121-136.
<https://pdfs.semanticscholar.org/6211/cfc2be9e40dd8c5bca2d12a139a59d23f735.pdf>
- Huffcutt, A. I., & Arthur, W. (1994). Hunter and Hunter (1984) revisited: Interview validity for entry-level jobs. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 184-190.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.2.184>
- Ilies, R., Wagner, D. T., & Morgeson, F. P. (2007). Explaining affective linkages in teams: Individual differences in susceptibility to contagion and individualism-collectivism. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1140–1148. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1140>
- Janz, T. (1982). Initial comparisons of patterned behavior description interviews versus unstructured interviews. *Journal of Applied Psychology*, 67(5), 577-580.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.5.577>
- Jefferson, G. (2004). ‘At first I thought’: a normalizing device for extraordinary events. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 131-167). John Benjamins Publishing.
- Judge, T. A., Cable, D. M., & Higgins, C. A. (2000). The employment interview: A review of recent research and recommendations for future research. *Human Resource*

Management Review, 10(4), 383-406. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00033-](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00033-4)

4

Kessler, R. (2006). *Competency-based interviews*. Career Press.

Kirkwood, W. G., & Ralston, S. M. (1999). Inviting meaningful applicant performances in employment interviews. *The Journal of Business Communication* (1973), 36(1), 55-76. <https://doi.org/10.1177/002194369903600103>

Kleinmann, M., Ingold, P. V., Lievens, F., Jansen, A., Melchers, K. G., & König, C. J. (2011). A different look at why selection procedures work: The role of candidates' ability to identify criteria. *Organizational Psychology Review*, 1(2), 128-146. <https://doi.org/10.1177/2041386610387000>

Labov, W. (1972). The transformation of experience in narrative syntax. In W. Labov (Ed.), *Language in the inner city* (pp. 354-396). University of Pennsylvania Press.

Latham, G. P., & Saari, L. M. (1984). Do people do what they say? further studies on the situational interview. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 569-573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.569>

Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological bulletin*, 107(1), 34-47. <http://dx.doi.org/10.1037//0033-2909.107.1.34>

Levashina, J., & Campion, M. A. (2007). Measuring faking in the employment interview: development and validation of an interview faking behavior scale. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1638-1656. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1638>

Li, C. N. (1986). Direct speech and indirect speech : A functional study. In F. Coulmas (Ed.), *Direct and indirect speech* (pp. 29-45). Mouton de Gruyter.

Mandelbaum, J. (2013). Storytelling in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 492-507). John Wiley & Sons

- McKee, R., & Fryer, B. (2003). Storytelling that moves people. *Harvard Business Review*, 81(6), 51-55. <https://hbr.org/2003/06/storytelling-that-moves-people>
- Norrick, N. R. (2007). Conversational storytelling. In D. Herman (Ed.), *The cambridge companion to narrative* (pp. 127-141). Cambridge University Press.
- Orr, J. (1996). *Talking about machines: An ethnography of a modern job*. Cornell University Press.
- Pratt, M. W., & Robins, S. L. (1991). That's the way it was: Age differences in the structure and quality of adults' personal narratives. *Discourse Processes*, 14(1), 73-85. <https://doi.org/10.1080/01638539109544775>
- Ralston, S. M., Kirkwood, W. G., & Burant, P. A. (2003). Helping interviewees tell their stories. *Business Communication Quarterly*, 66(3), 8-22. <https://doi.org/10.1177/108056990306600303>
- Roulin, N., Bangerter, A., & Levashina, J. (2015). Honest and deceptive impression management in the employment interview: Can it be detected and how does it impact evaluations? *Personnel Psychology*, 68(2), 395-444. <https://doi.org/10.1111/peps.12079>
- Roulin, N., Bangerter, A., & Wüthrich, U. (2012). *Réussir l'entretien d'embauche comportemental: la méthode pour identifier et sélectionner les futurs employés performants*. De Boeck Professionals.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-623550-0.50008-2>
- Schank, R. C., & Berman, T. R. (2002). The pervasive role of stories in knowledge and action. In M. C. Green, J. J. Strange, & T. C. Brock (Eds.), *Narrative impact: Social and cognitive foundations* (pp. 287-313). Lawrence Erlbaum.

- Schlenker, B. R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity, and interpersonal relations*. Brooks/Cole.
- Sidnell, J. (2006). Coordinating gesture, talk, and gaze in Reenactments. *Research on Language and Social Interaction*, 39(4), 377–409.
https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3904_2
- Simmons, A. (2007). *Whoever tells the best story wins: How to use your own stories to communicate with power and impact*. Amacom.
- Smart, K. L., & DiMaria, J. (2018). Using storytelling as a job-search strategy. *Business and Professional Communication Quarterly*, 81(2), 185-198.
<https://doi.org/10.1177/2329490618769877>
- Stevens, C. K., & Kristof, A. L. (1995). Making the right impression: A field study of applicant impression management during job interviews. *Journal of Applied Psychology*, 80(5), 587-606. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.5.587/1996-06643-001>
- Tescari, M.-E., Bangerter, A., Györkös, C., Padoan, C., Fasel, S., Nicolier, L., Hondius, L., Hitz, K. (2020). Storytelling in the job interview: how do information and professional experience influence production of stories and interviewee performance? Article en préparation.
- Tsai, W. C., Huang, T. C., & Yu, H. H. (2012). Investigating the unique predictability and boundary conditions of applicant physical attractiveness and non-verbal behaviours on interviewer evaluations in job interviews. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), 60-79. <https://doi.org/10.1348/2044-8325.002003>
- Volosinov, V.N. (1973). *Marxism and the Philosophy of Language*. Seminar Press.
- Wade, E., & Clark, H. H. (1993). Reproduction and demonstration in quotations. *Journal of Memory and Language*, 32(6), 805-819. <https://doi.org/10.1006/jmla.1993.1040>

Wierzbicka, A. (1974). The semantics of direct and indirect discourse. *Research on Language & Social Interaction*, 7(3-4), 267-307. <https://doi.org/10.1080/08351817409370375>

Wooffitt, R. (1992). *Telling tales of the unexpected : The organization of factual discourse*. Rowan & Littlefield.

APPENDIX III

Tescari, M.-E., Bangerter, A., (manuscript in progress). The right impression in one minute: what underlying perceptual dimensions predict interviewer evaluation from thin slices of non-verbal behavior?

The right impression in one minute: what underlying perceptual dimensions predict
interviewer evaluation from thin slices of non-verbal behavior?

Marie-Eve Tescari

Adrian Bangerter

University of Neuchâtel

Correspondence concerning this article should be addressed to Marie-Eve Tescari, Institute of
Work and Organizational Psychology, University of Neuchâtel, Rue Emile-Argand 11, 2000

Neuchâtel, Switzerland. E-mail: marie-eve.tescari@unine.ch

Abstract

In selection interviews, candidate non-verbal information elicits first impressions in interviewers and affects their evaluation. However, little is known about the underlying dimensions which influence interviewer's perception of a wide range of non-verbal cues. The current study conducted an analysis of sixteen non-verbal behavior cues and their influence on interviewer evaluation from one-minute thin slices of seventy videotaped mock structured interviews. We found that interviewer evaluation was positively associated with three holistic impressions (i.e., being dominant, enthusiastic, professional) and vocal attractiveness. Interviewer evaluation was negatively related to being anxious, and unexpectedly, to facial attractiveness. Visual cues (i.e., looking down, smile, self-touch, and hand gestures), overall physical appearance and likability as a friend were not correlated with interviewer evaluation. Moreover, non-verbal cues rated by external observers can be combined into two core dimensions of interpersonal perception: Warmth and Competence. Only competence is a predictor of interviewer evaluation. We discuss implications for selection interview training and selection processes.

Key words: first impressions, job interview, interviewer evaluation, non-verbal behavior, attractiveness, likability, thin slices, interpersonal perception

Introduction

The selection interview is well-known to provide face-to-face contact between interviewee and interviewer, via both verbal and non-verbal channels. As a “dynamic interaction between two people” (Yonge, 1956, p. 27), a wide range of verbal and non-verbal cues influence interviewer impressions at first sight. This complex and subjective process can lead to many cognitive biases. For example, early judgments on personality traits attributions such as competence or trustworthiness are made after 100 ms exposure to a face (Willis & Todorov, 2006). Also, interviewees that have similar attitudes as interviewers receive better evaluations (“similar-to-me effect”, Sears & Rowe, 2003). Moreover, interviewers can be misled by impression management (IM), defined as “conscious or unconscious attempts to control the images that are projected in [...] social interactions” (Schlenker, 1980, p. 6). Indeed, IM includes defensive (justifications) and assertive IM tactics (e.g., opinion conformity, self-promotion) in the interview context (Stevens & Kristof, 1995). IM tactics are used to create impressions of person-job fit (Gilson, 1924; Taylor, 1911; Werbel & Gilliland, 1999). They can be “honest”, i.e., using to convey a positive image based on true qualifications, or on the contrary, deceptive, i.e., based on misrepresentations (Levashina & Campion, 2006). Finally, IM tactics can take many forms such as verbal statements or nonverbal behaviors (Schneider, 1981).

Recent studies have examined the influence of early applicant impression management behavior on early interviewer impressions (Wingate & Bourdage, 2019), or the effects of cues related to deceptive vs. honest IM tactics on interview performance (Schneider et al., 2015). Levashina et al. (2014) reviewed that nonverbal IM had a strong impact on interviewer’s ratings. Indeed, as previous research on emotional contagion highlighted (Hatfield et al., 1994; Ilies et al., 2007), the use of positive nonverbal IM (e.g., smiling), might

influence the emotional state of the interviewer and their evaluations (Parsons & Liden, 1984).

The research literature on non-verbal behavior and their impact on interviewer evaluation is quite extensive, but very disparate. Indeed, many previous studies (e.g., DeGroot & Motowidlo, 1999; Dipboye et al., 1975; Forbes & Jackson, 1980; Frauendorfer & Mast, 2015; Gifford et al., 1985; Miller et al., 2018) demonstrate that non-verbal cues and interviewer evaluations correlate, but without examining the processes underlying the decoding of non-verbal cues at first sight. An attempt for understanding the process is social attribution theory (e.g., Weiner, 1994), suggesting that “if interviewers do pick up such cues, they are likely to assign an underlying cause, one that could relate to their perceptions of the qualifications and/or fit of that candidate” (Huffcutt et al., 2011, p. 357). However, what are the relationships between basic non-verbal cues and the global perception which influence interviewer evaluation in job selection at first sight? This we do not know.

To fill the gap, the main issues addressed in this article are 1) what types of non-verbal behavior perceived at first impressions by lay judges predict interviewer evaluation, and 2) what core perceptual dimensions lie beneath judges’ first impression formation in selection interviews. In the next section, we first define thin slices of behavior. Then, we describe the link between non-verbal behavior and interviewer evaluation. We explain the classification of non-verbal cues, the role of attractiveness and likability. Finally, we describe the fundamental dimensions of interpersonal perception, before addressing our study.

Thin slices of behavior

Interviewers tend to make hiring decisions during the first minutes of the interview (e.g., Frieder et al., 2015; Huffcutt et al., 2010; Judge et al., 2000). Indeed, they might pay more attention to their intuition based on first impressions to form their judgments (see the “primacy effect” described in Anderson, 1991), than on objective hiring tools (Dipboye,

1994). However, what do we know about the validity of first impressions for predicting individual qualifications? First, judgments of strangers based on brief observations of behavior (also called “thin slices of behavior”) are accurate above chance (Ambady & Rosenthal, 1992). For example, in three studies, Ambady and Rosenthal (1993) investigated consensual judgments on teachers’ personality traits. They examined the match between teachers’ personality traits assessed by lay judges in using 30s, then 15s and 6s thin slices of silent class video clips, and a criterion measure (students or supervisors’ evaluation) based on the same construct. Interestingly, these findings confirmed the correlation between lay judges’ ratings and the criterion measure, even after reducing the clip exposure. Second, prior studies (e.g., Ambady & Rosenthal, 1992; Murphy, 2005) showed that extending the duration of thin slices has no impact on judgment accuracy of personality traits attributions.

Supporting these findings, Willis and Todorov (2006) manipulated the amount of exposure to stranger’s face by adding time. They demonstrated that social attributes (e.g., attractiveness, likeability, competence, trustworthiness, and aggressiveness) inferred by zero-acquaintance observers after 100ms exposure are similar to judgments made without time pressure.

Judgments about personality traits are stable over time (Parsons & Liden, 1984). Third, specifically in the employment context, recruiters and judges succeeded in determining candidates’ personality traits based on 2-min thin slices of behavior during mock interviews (Schmid Mast et al., 2011). Thus, what is the impact of the subjective interviewer’s appraisals on interviewer evaluation?

Link between non-verbal behavior and interviewer evaluation

Even if the cognitive processing of nonverbal information used by interviewers to estimate applicants’ personality traits is not well-known, perceptual links (Anderson, 1991) are established between applicant non-verbal behaviors (especially gaze and facial expression) and interviewer evaluation of applicant personality trait (DeGroot & Gooty, 2009).

Interviewers form impressions about applicants' body movement, gesture, or physical appearance. They recognize interviewees non-verbal cues and this visual information influences their decision-making, not considering that "what you see may not be what you get" (Barrick et al., 2009, p. 1394).

"Immediacy" non-verbal behaviors (Mehrabian, 1972) positively impact personality attributions (for an overview, see Frauendorfer & Mast, 2015, pp. 46-48), and the job interview outcome. For example, the more expressive (e.g., using eye contact, smile and nod) applicants behave, the more positive attributions (e.g., relaxed, enthusiastic, strong, dominant) interviewers make (Anderson, 1991; Anderson & Shackleton, 1990), and the better hiring decisions applicants get (Forbes & Jackson, 1980). Similarly, according to Albright et al. (1988) and Feingold (1992), physical attractiveness is linked to socially desirable personality traits (e.g., being extraverted, dominant, honest, warm), and attractive applicants are more likely to be hired (e.g., Dipboye et al., 1975; Marlowe et al., 1996).

To reduce these biases, Huffcutt et al. (2001) developed a taxonomy to define what constructs are used by recruiters to evaluate applicants during job interviews. It comprises seven categories: "mental capability, knowledge and skills, basic personality tendencies, applied social skills, interests and preferences, organizational fit, and physical attributes" (p. 907).

Among them, personality traits and applied social skills are the most frequent criterion rated by recruiters. Interviewers typically decode nonverbal cues to get information about social skills (Gifford et al., 1985). So, how can we determine the different types of nonverbal cues involved in interviewer evaluation?

Classification of nonverbal behavior cues

Several types of nonverbal behavior cues are defined in the literature, but without a common framework. Some writers (e.g., Bellack, 1983; Feiler & Powell, 2015; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990), distinguish between molar/macro cues (trait judgments based on gestalt

impressions, such as “honest”, “confident”) and molecular/micro cues (behavioral cues such as “nodding”, “smiling”). Others (see DeGroot & Motowidlo, 1999; Frauendorfer & Schmid Mast, 2015) distinguish visual cues (e.g., “overall physical attractiveness”, “hand gestures”), from vocal cues (e.g., variability of voice pitch, breaks and pauses, etc.). In the present study, we choose to draw our measurements of nonverbal cues, based on Ekman (1982) and Baesler and Burgoon (1987). Taken together, these authors supported two main approaches: descriptive (e.g., counting objective observations of cues) and inferential (e.g., attributions depending on human interpretation). In this vein, we decided to create the term of *holistic impressions*, related to the inferential approach. We also examined four *visual cues* (looking down, smiling, self-touch, and using hand gestures) referring to the descriptive approach. Conversely, as prior studies argued that attractiveness and likability are both conveyed by *visual* and *vocal* cues, we described them separately in what follows.

The role of attractiveness and likability

“What is beautiful is good” is a widespread stereotype, as demonstrated by many researchers (Cash 1981; Dion et al., 1972) in social psychology. Although evidence suggests that physical appearance is the most visible personal characteristic perceived by people in a social interaction, perception of *attractiveness* is based on multiple channels. Much of the available literature on attractiveness ratings deals with static elements (e.g., face, hair, body type, overall physical appearance; Lowman et al., 2019), and neglects dynamic elements (e.g., speech, voice tone) in the overall perception of attractiveness. Indeed, the index of attractiveness is complex and relies on the combination of these static and dynamic components (Riggio et al., 1991). For example, *likability*, is a concept of initial attraction (Friedman et al., 1988; Riggio et al., 1991). It is positively related to basic social skills (Riggio, 1986). Likability is also induced by static and dynamic expressive cues. Thus, rating how likable an applicant appears, could be interesting for identifying a potential influence on

interviewer evaluation. Finally, the absence of correlation between physical and vocal attractiveness (see Zuckerman et al., 1991) highlights the need for incorporating both visual and auditory channels to expand our measurement of attractiveness, and so far, their effects on interviewer evaluation.

After reviewing such a wide range of nonverbal cues, is it possible to organize them into some core dimensions of interpersonal perception? If so, what are these dimensions?

Fundamental dimensions of interpersonal perception

A large array of non-verbal behaviors affects observers' spontaneous perception of inner dispositions during social interaction. However, previous studies on interpersonal perception (Asch, 1946; Rosenberg et al., 1968) revealed the emergence of global impressions, conveyed by the evaluation of subtle nonverbal cues. For example, according to the ecological approach (Mc Arthur & Baron, 1983) based on an evolutionary perspective (Spisak et al., 2011), interpersonal perception has four functions of which the adaptive one is to detect stimulus information for species' survival and reproduction. Transposed in the interview context, interviewers intuitively perceive four personality traits associated with appearance, such as extraversion and proactivity, adaptability, intra and inter-group relations (Lowman et al., 2019). In the same vein, continuum theory (Fiske et al., 1999), describes how people rapidly form impressions of others: based on basic perception processes we all share, individuals categorize relevant stimuli to form a unified impression of personality.

Supporting this theory, common and instinctive judgments of two dimensions, Warmth and Competence, detailed in the stereotype content model (SCM; Fiske et al., 2002), have been established. Warmth involves qualities such as good-natured, trustworthy, tolerant, friendly, and sincere, whereas Competence involves characteristics such as capable, skillful, intelligent, and confident (Cuddy et al., 2008). As they both explained nearly all the variance

in favourability ratings (Wojciszke, 2005, p. 156), we decided to rely on this framework in our study.

Therefore, what are basic non-verbal behaviors described above involved in interviewer evaluation at first sight? Are they combined into these two core dimensions? If yes, our findings might have both theoretical and practical implications. First, it would deepen our knowledge about the accuracy of lay judges based on short observations of behaviors in the interview context. Second, it might improve our understanding of how interviewers form their judgments at first impressions. For the selection process, it points out the interest for recruiters to design selection criterion focused on Warmth and Competence. The criterion could be decoded via machine perception and learning. Based on thin slices of nonverbal behaviors, recruiters would save time by using applications capable of automatically extracting basic nonverbal cues in real time (“social sensing”; Schmid Mast et al., 2015). Indeed, these applications would capture instant subtle nonverbal cues, well-known to be more honest signals to draw personality traits attributions. It might so far reduce the risk of faking due to the difficulty for applicants to control their nonverbal behaviors (Peeters & Lievens, 2006). For job interview training, it might enhance the need for candidates to learn how to demonstrate Warmth and Competence via non-verbal communication.

The current study

In the present study, we were interested in 1) testing what types of nonverbal behavior cues enhance interviewer evaluation at first impressions, and 2) investigating whether non-verbal cues can be combined into the two fundamental dimensions of Warmth and Competence. We decided to broaden the conception of behavior and assessed nonverbal cues by observations of behaviors in actual interactions (as suggested in Langlois et al., 2000). We selected sixteen variables to test the effects of nonverbal behavior cues on interviewer evaluation, and controlled for age, gender, professional experience, intelligence, personality, and applicants’

competencies. Indeed, these variables can have an influence on first impressions of personality traits (Borkenau et al., 2004; Lowman et al., 2019), and on nonverbal cues (Van Vianen & Van Schie, 1995). We illustrate our study design in Figure 1. We expected that all these variables correlated with interviewer evaluation and were organized into a construct based on two core dimensions of interpersonal perception.

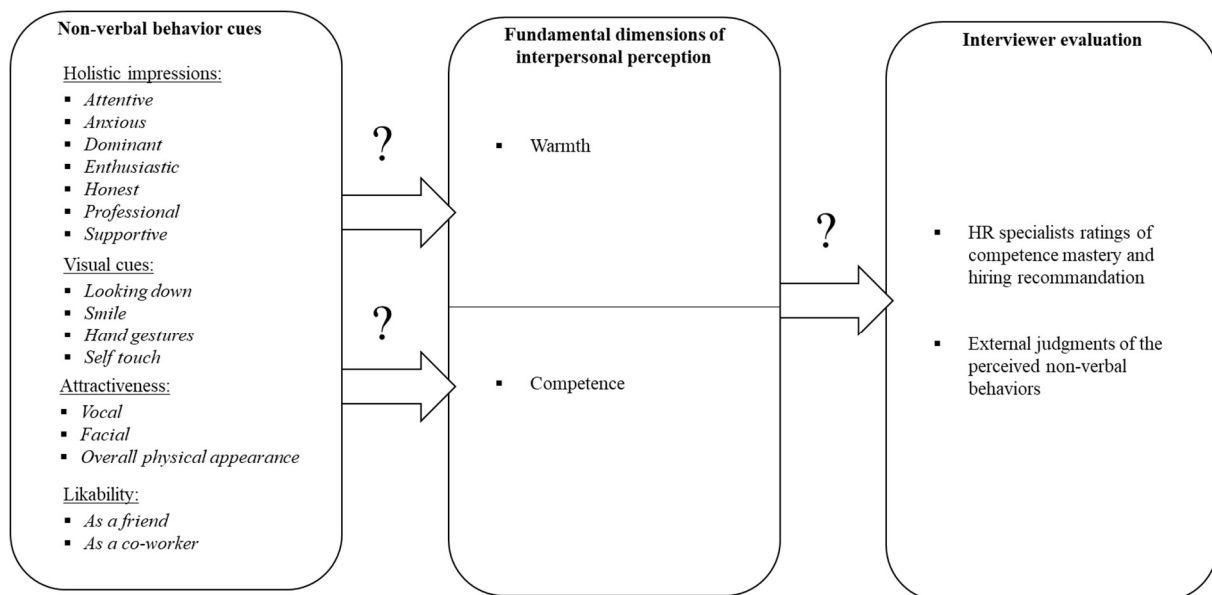


Fig. 1 Description of nonverbal behavioral cues, fundamental dimensions of interpersonal perception and interviewer evaluation

As described earlier, holistic impressions, such as being *attentive*, *dominant*, *enthusiastic*, *honest*, *professional*, and *supportive*, are generally considered as applicant's qualities and rated favorably by interviewers (e.g., Anderson, 1991; Hall et al., 2005). Conversely, candidates perceived as anxious are also perceived less-well performing during job interviews (e.g., Feiler & Powell, 2015; McCarthy & Goffin, 2004). We expected the same in the present study. Thus, we formulate *Hypothesis 1a (H1a): Interviewer evaluation will be positively associated with being perceived as attentive, dominant, enthusiastic, honest, professional, and supportive*, and *Hypothesis 1b (H1b): Interviewer evaluation will be negatively associated with being perceived as anxious*.

Past research also found that *smiling*, *using hand gestures* (i.e., when talking), *gaze* (i.e. maintaining direct eye contact with interviewers) positively affected interviewer attributions

of personality traits (Tsai et al., 2012) and interviewer's ratings (e.g., DeGroot & Gooty, 2009; DeGroot & Motowidlo, 1999; Forbes & Jackson, 1980; Parsons & Liden, 1984). On contrary, we assume that looking down and self-touch may be perceived by recruiters as expressing anxiety (Feiler & Powell, 2015). This leads to *Hypothesis 2a (H2a): Interviewer evaluation will be positively associated with using hand gestures and smiles*, and *Hypothesis 2b (H2b): Interviewer evaluation will be negatively associated with looking down and self-touching*.

Consistent with prior findings reviewed in Posthuma, et al. (2002), we formulate *Hypothesis 3 (H3): Interviewer evaluation will be positively associated with attractiveness (vocal attractiveness, facial attractiveness and overall physical appearance)* and *Hypothesis 4 (H4): Interviewer evaluation will be positively associated with likability as a co-worker or as a friend*.

Finally, we investigated the core dimensions which underlie judges' perception (based on Cuddy et al., 2008). We think that interviewer evaluation is driven by the Warmth and Competence global perception interviewers pick up from non-verbal cues. We formulate *Research question 1 (RQ1): Are interviewer evaluation of behavioral cues combined into fundamental dimensions of interpersonal perception? What are the effects on interviewer evaluation?* To answer this question, we examined whether we could find fundamental dimensions of interpersonal perception. If so, what behavioral cues related to them might lead to positive interviewer evaluation?

To test our hypotheses and research question, we used videotaped mock structured interviews from a previous study. Then, we chose those cases with the highest video quality to evaluate non-verbal cues. We asked several judges to rate non-verbal cues, as described in Table 1. We gathered separate judgments of holistic impressions, applicant attractiveness, and likability to examine independently the relationship between these variables and interviewer evaluation.

We also controlled the information available to judges by hiding interviewers present on the videos so that they only focus their attention on applicant nonverbal cues (as suggested in Ambady & Rosenthal, 1993). Finally, we used interviewer evaluation ratings from the same previous study.

Method

Participants

As described below, this study used previously gathered videotapes of a sample of 91 French-speaking participants during structured mock interviews. As the video recording quality varied, we selected only 70 participants (35 men, 35 women, $M_{age}=24.96$, $SD_{age}=5.05$).

Judges

35 judges were recruited. Judges were the first author and personal contacts of the first author: nine judges rated holistic impressions, two judges whose first author evaluated visual cues, twelve attractiveness and twelve likability (see the details in Table 1).

Procedure

Mock interviews varied between 3 min and 20 min in duration. From each interview, we randomly selected a 1-min slice of non-verbal behavior. Participants were seated at an approximately 45° angle to the camera, facing the recruiter. After the recording, we hid recruiters on the videos, to focus judges' attention only on applicants' behavior. After signing an informed consent form, judges received a brief introduction and were instructed to turn off the audio if they evaluated facial attractiveness, likability, physical appearance, visual and holistic impressions. They also watched the videos as many times as needed.

Measures

Interviewer evaluation. Interviewer's ratings came from the previous study. Nine Human Resources (HR) specialists evaluated videotaped applicants based on audio and visual information channels in answering five questions: "Do you think this applicant demonstrates

the competence described (i.e. respectively interpersonal communication, autonomy, organization and adaptation)?” and “Will you hire him/her for the job?”. They made ratings on a 4-point scale (1= no at all, 2= quite no, 3= quite yes, 4= yes at all). Each applicant was evaluated by 3 HR specialists. We used an intraclass correlation to measure interrater reliability. As the ICC[1] corresponding to the average of the five questions, was good (.88), but the score for each question, was not (varied between .49 to .69), we aggregated all the ratings to compute a global score from 1 to 4 ($M=2.62$, $SD=0.55$).

Professional experience. The amount of professional experience was from the previous study data ($M=.47$, $SD=.50$).

Intelligence. The measure of intelligence from the previous study is based on the Wonderlic Personnel Test (Wonderlic, 2001). Participants had 12 minutes to answer up to 50 questions on vocabulary, arithmetic reasoning and spatial ability. The final score corresponds to the correct responses on 50 points maximum ($M=27.27$ $SD=5.45$).

Personality. Personality data were from the previous study based on the five traits of Compmetrica system (e.g., the TACT questionnaire EPSI, 2011): extraversion ($M=3.28$, $SD=0.76$, $\alpha=.66$), emotional stability (vs neuroticism) ($M=2.18$, $SD=0.87$, $\alpha=.81$), openness ($M=2.78$, $SD=0.86$, $\alpha=.73$), agreeableness ($M=2.77$, $SD=0.95$, $\alpha=.73$) and conscientiousness ($M=2.06$, $SD=0.54$, $\alpha=.64$ with 3 items removed). Participants evaluated items such as “People might think I am assertive”, on a 4-point Likert scale where 1= not at all, 2= quite not, 3= quite yes and 4= yes at all. The score of each trait is then computed to a scale where 1= corresponds not much to the person, 3= there is a balance between the two extremes, until 5= corresponds totally to the person.

Competencies. TACT test measures 60 competencies. We gathered measures of 4 competencies which corresponds to the 4 past-behavior questions evaluated in the previous

study: *interpersonal communication* ($M=2.50$, $SD=0.79$), *autonomy* ($M=2.59$, $SD=0.91$), *organization* ($M=2.01$, $SD=1.09$) and *adaptation* ($M=2.39$, $SD=0.97$).

Holistic impressions. Each applicant were rated by nine judges on 7 dimensions (*attentive*, *anxious*, *dominant*, *enthusiastic*, *honest*, *professional* and *supportive*) on a 5-point scale adapted from (Schneider et al., 2015), where 1="not at all", 2= "slightly agree", 3="somewhat agree", 4="agree" and 5="strongly agree". The judges were not trained as some research demonstrate the high reliability of "naive subjects" to rate this kind of personal characteristics (Ambady & Rosenthal, 1993). We used an intraclass correlation to measure interrater reliability (Table 1). As *attentive*, *honest*, and *supportive* variable had a low reliability, we decided to give them up in our further analyses. This finding is consistent with other studies, which pointed out the difficulty to rate some inferential dimensions (Baesler & Burgoon, 1987; Schneider et al., 2015).

Visual cues. Four non-verbal behavior cues (looking down, smile, using hand gestures and self-touch, as suggested e.g., in Murphy et al., 2015; Schneider et al., 2015) were coded. We counted the frequency of looking down, smile and self-touch. We measured the duration of using hand gestures and controlled the duration of participants' time talking. As the positioning of the video camera limited a proper view of hands, we only counted hand gestures and self-touch above the table. To assess inter-judge reliability, the first author and one other judge were trained. Interrater agreement based on a double coding of 20 videos was high (correlation varied between .69 and .87, see Table 1).

Attractiveness. Attractiveness is "the degree to which one's physical appearance elicits favorable reactions from others" (Lowman et al., 2019, p. 59; Morrow, 1990). As previously mentioned, we selected three dimensions of attractiveness: vocal attractiveness, facial attractiveness and overall physical appearance. To avoid "the cross-channel effects" described by Zuckerman et al. (1991), six judges rated vocal attractiveness by listening

audios without watching the videos, and six other judges rated simultaneously facial attractiveness and physical appearance with audio turned off. To prevent from gender bias, men judges rated female participants and women judges rated male participants on a 5-point scale adapted from (Tsai et al., 2012). We used an intraclass correlation to measure the interrater reliability of each dimension (vocal attractiveness: $ICC[1]=.62$, $F=2.63$, $p<.05$, facial attractiveness: $ICC[1]=.69$, $F=3.23$, $p<.05$, overall appearance: $ICC[1]=.65$, $F=2.82$, $p<.05$; see Table 1). Then, we computed a mean score by participant per vocal attractiveness, facial attractiveness, and overall physical appearance.

Likability. Likability can be defined as liking as a friend or as a co-worker (as suggested in Riggio et al., 1991). Six judges evaluated how much they would like to have each applicant as a friend and six other judges rated how much they would like to have each applicant as a co-worker on a 5-point scale (1= “not at all” to 5= “very much”). For each question, interrater reliability was computed via intraclass correlation (likability as a friend: $ICC[1]=.64$, $F=2.8$, $p<.05$; likability as a co-worker: $ICC[1]=.43$, $F=1.74$, $p<.05$; see Table 1). Then, as the interrater coefficient for *likability as a co-worker* was low, we dropped it and computed a mean score by participant (1-5) for *likability as a friend*.

Table 1. Reliabilities of judges' ratings of non-verbal behavior

Holistic Impressions	α of 9 judges	Visual cues	α of 2 judges	Attractiveness	α of 6 judges	Likability	α of 6 judges
Attentive	.44	Looking down	.81	Vocal attractiveness	.62	As a friend	.64
Anxious	.68	Smile	.69	Facial attractiveness	.69	As a co-worker	.43
Honest	.35	Using hand gestures	.87	Overall physical appearance	.65		
Dominant	.68	Self-touch	.86				
Professional	.67						
Enthusiastic	.76						
Supportive	.51						

Note: ($N=70$); α =inter-rater agreement.

Results

Descriptive results appear in Table 2. We found a significant correlation between *interview performance* and *gender* ($r=-.34, p<.01$), *age* ($r=.41, p<.01$), *professional experience* ($r=.46, p<.01$), and *education* ($r=.46, p<.01$).

Hypothesis 1a (H1a): Interviewer evaluation will be positively associated with being perceived as attentive, dominant, enthusiastic, honest, professional, and supportive, and

Hypothesis 1b (H1b): Interviewer evaluation will be negatively associated with being perceived as anxious. Interviewer evaluation was positively related to *dominant* ($r=.40, p<.01$), *professional* ($r=.56, p<.01$) and *enthusiastic* ($r=.42, p<.01$), consistent with H1a. As expected, interviewer evaluation was negatively related to *anxious* ($r=-.64, p<.01$). H1b is supported.

Hypothesis 2a (H2a): Interviewer evaluation will be positively associated with using hand gestures and smile, and Hypothesis 2b (H2b): Interviewer evaluation will be negatively associated with looking down and self-touch. No visual cues were significantly related to interviewer evaluation. H2a et H2b are not supported.

Hypothesis 3 (H3): Interviewer evaluation will be positively associated with attractiveness (vocal attractiveness, facial attractiveness, and overall physical appearance). Interviewer evaluation was positively related to vocal attractiveness ($r=.28, p<.05$), consistent with H3. However, interviewer evaluation was negatively related to facial attractiveness ($r=-.25, p<.05$), and did not associated with overall physical appearance.

Hypothesis 4 (H4): Interviewer evaluation will be positively associated with likability as a co-worker or as a friend. Interviewer evaluation was not significantly correlated with likability as a friend. H4 is not supported.

Table 2. Means (M), standard deviations (SD) and correlations for main study variables

Variable	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
1 Gender	.50	.50	-																																		
2 Age	24.96	5.05	-.18	-																																	
3 Professional experience	.47	.50	-.03	.65**	-																																
4 Education	1.80	0.87	-.23	.51**	.56**	-																															
5 Interviewer evaluation	2.62	0.54	-.34**	.41**	.46**	.46**	-																														
6 Intelligence	27.27	5.45	.27*	-.18	-.11	-.28*	-.067	-																													
7 Extraversion	3.28	0.76	.36**	-.29*	-.32**	-.32**	-.22	.02	-																												
8 Agreeableness	2.77	0.95	.05	-.17	-.18	-.03	-.08	-.16	.22	-																											
9 Conscientiousness	2.06	0.54	-.02	-.15	-.18	-.14	-.08	.15	.04	-.08	-																										
10 Emotional stability	2.18	0.87	.28*	-.09	-.02	-.12	.02	.13	.35**	-.13	.32**	-																									
11 Openness	2.78	0.86	.32**	-.17	.04	-.05	-.10	.07	.40**	.26*	.44**	.44**	-																								
12 Interpersonal communication	2.50	0.79	.19	.28*	.35**	.34**	.17	.04	.88**	-.23	.08	-.11	-.18	-																							
13 Autonomy	2.59	0.91	.30*	-.16	.04	-.11	.05	.18	.48**	-.09	.17	.81**	.67**	-.24*	-																						
14 Organization	2.01	1.09	-.10	-.15	-.34**	-.25*	-.07	.03	.07	.61**	.16	-.08	-.09	.08	-.00	-																					
15 Adaptation	2.39	0.97	.31**	-.04	.09	-.03	.00	.10	.40**	.06	.16	.82**	.74**	-.14	.82**	-.00	-																				
16 Likability as friend	2.75	0.60	-.28*	-.17	-.02	-.04	.16	-.18	-.15	-.07	.02	-.23	-.20	.10	-.17	.16	-.29*	-																			
17 Vocal attractiveness	2.82	0.96	-.03	.04	.28*	.16	.28*	-.04	-.26*	-.11	-.07	-.25*	-.08	.27*	-.19	-.10	-.15	.40**	-																		
18 Facial attractiveness	2.65	0.87	.26*	-.14	.03	-.15	-.25*	-.18	.06	.09	-.05	-.16	-.06	-.05	-.23	-.03	-.15	.44**	.30*	-																	
19 Overall physical appearance	2.79	0.80	-.20	.07	.29*	.13	.14	-.21	-.11	-.06	.05	-.21	-.05	.08	-.20	.05	-.17	.45**	.21	.61**	-																
20 Looking down	8.26	4.05	.11	-.12	.21	.19	.18	.09	.07	.08	.19	.06	.03	.17	-.03	.24*	.03	.24*	.06	.22	.30*	-															
21 Smile	0.76	0.97	-.25*	-.21	-.06	.15	.05	-.17	-.27*	.15	-.25*	-.26*	-.12	.22	-.32**	-.28*	-.21	.28*	.26*	.16	.16	-.07	-														
22 Self-touch	0.91	1.56	-.07	-.07	-.06	.03	-.08	-.04	.03	-.03	.16	.14	-.01	.01	.06	.20	.13	.02	.20	.04	.05	.07	-.00	-													
23 Using hand gestures	0.27	0.23	.32**	-.15	.05	-.07	.01	.00	.13	-.12	-.01	.34**	.24*	.01	.38**	.07	.29*	.04	-.05	.03	-.07	.14	-.05	.03	-												
24 Anxious	2.74	0.58	.20	-.41**	-.53**	-.41**	-.64**	.11	.17	.15	.29*	-.05	.06	-.15	-.08	.28*	-.12	-.12	-.12	-.21	.22	-.03	-.06	-.12	.08	-.03	-										
25 Dominant	2.51	0.56	.16	.40**	.41**	.17	.40**	-.09	.014	-.10	-.01	.21	.14	.06	.21	-.11	.34**	-.07	.22	-.07	.01	.18	-.20	.00	.17	-.60**	-										
26 Professional	3.21	0.51	-.21	.25*	.40**	.38**	.56**	-.22	-.38**	.02	-.09	-.00	-.10	.33**	-.12	-.09	-.03	.27*	.13	.14	.39**	.25*	.23	-.20	.23	-.47**	.36**	-									
27 Enthusiastic	2.88	0.58	-.29*	-.01	.14	.18	.42**	-.15	-.11	.05	-.22	-.16	.01	.12	-.02	-.16	-.03	.42**	.19	.02	.25*	.07	.38**	-.02	.20	-.45**	.31**	.54**	-								
28 Factor 1: Competence	0.00	1.00	-.19	.37*	.49*	.39*	.69*	-.08	-.22	-.08	-.19	.06	.00	.22	.09	-.21	.16	.16	.27	-.22	.07	.13	-.13	-.08	.18	-.87*	.77*	.68*	.68*	-							
29 Factor 2: Warmth	0.00	1.00	-.11	-.14	.11	-.00	.04	-.23	-.15	.09	-.00	-.30	-.14	.11	-.29	.05	-.29	.77*	.48*	.82*	.81*	.21	.32*	.06	.01	.08*	-.11	.36*	.32*	.32*	.32*	.32*	.32*	.32*	.32*		

Note. N=68 Gender: 0=Women, 1=Men; Education: 1=Bachelor, 2=Master, 3=PhD; Professional experience condition: 0 = Student, 1 = Experienced.

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Research question 1 (RQ1): Are interviewer evaluation of behavioral cues combined into fundamental dimensions of interpersonal perception? What are the effects on interviewer evaluation?

We conducted an exploratory factor analysis (varimax rotation) on the followed variables (*likability as friend, vocal attractiveness, facial attractiveness, overall physical appearance, anxious, dominant, professional, and enthusiastic*) to determine the factor structure. We excluded the visual cues, based on dynamic coding. Two factors with eigenvalue > 1 explained 60.33 % of variance (see Table 3). Based on the interpretation of the rotated component matrix in Table 3, we labelled Factor 1 “Competence”, including *not anxious, dominant, professional and enthusiastic*, and Factor 2, “Warmth” including *likability as friend, vocal attractiveness, facial attractiveness and overall physical appearance*. We noted that *enthusiastic* is more associated here with dynamism than motivation.

Table 3. Factors loadings for exploratory factor analysis with varimax rotation of non-verbal behaviors

	Component	
	Factor 1	Factor 2
Likability as friend	.16	.77
Vocal attractiveness	.26	.48
Facial attractiveness	-.22	.82
Overall physical appearance	.07	.81
Anxious	-.87	.08
Dominant	.77	-.11
Professional	.68	.36
Enthusiastic	.68	.32
Percent of variance	35.76%	24.57%
Cumulative percent of variance		60.33%

Then, we used a hierarchical multiple regression model to predict interviewer evaluation. In Model 1, we first entered participant's control variables (i.e. gender, age, professional experience, and education) as predictors of interviewer evaluation (Table 4). The model explained a significant proportion of variance. In Model 2, we additionally entered the two factorial scores ("Competence" and "Warmth") as predictors. First, both models showed that women obtained significantly better interviewer evaluation than men. Second, the results of Model 2 showed that only Competence predicts a significant additional variance of interviewer evaluation. Participants perceived as competent by lay judges were evaluated positively by HR specialists, providing an affirmative answer to Research Question 1.

Table 4. Summary of hierarchical multiple regression predicting interviewer evaluation

Variable	Model 1		Model 2	
	<i>B</i>	<i>SE B</i>	<i>B</i>	<i>SE B</i>
Intercept	2.23***	.35	2.40***	.30
Gender	-.32**	.11	-.23*	.10
Age	.01	.01	.01	.01
Professional experience	.29*	.15	.07	.14
Education	.12	.08	.08	.07
Competence			.3***	.05
Warmth			-.004	.05
Adj. R ²		.31		.52
F for R ² change		8.7***		14.8***

Note: N = 70. * p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Discussion

To date, many studies have showed the accuracy of lay judgments based on thin slices of behavior cues (Ambady & Rosenthal, 1993; Willis & Todorov, 2006), but few authors have focused their research on the interview context. We extended this line of research with an analysis of sixteen non-verbal behavior cues in one-minute thin slices of videotaped structured mock interviews. Moreover, non-verbal behavior cues displayed in the job interview affect interviewer evaluation when forming an impression on applicant (DeGroot &

Gooty, 2009). However, little is known about what perceptual dimensions underlie interviewer evaluation at first impressions. Therefore, we examined if basic nonverbal behavior cues can be combined into two core dimensions of interpersonal perception and how they might predict interviewer evaluation.

Regarding Hypotheses 1 and 2, applicants perceived as being dominant, enthusiastic, professional, and not anxious by lay judges get also higher evaluation by HR specialists. Conversely, looking down, smiles, self-touching and hand gestures by applicants did not influence interviewer' ratings. Holistic impressions or "molar impressions" are better indicators of interviewer evaluation than micro cues (consistent with Ambady & Rosenthal, 1993; Feiler & Powell, 2015). Decoding holistic impressions corresponds more to recruiters' judgments than counting the amount of gaze or smiles for picking up relevant information. However, the four dimensions of holistic impressions significantly correlated, which might be related to an "apparent halo effect" described in (Murphy et al., 1993).

Regarding Hypothesis 3, interviewer evaluation correlated positively with vocal attractiveness (consistent with Zuckerman & Driver, 1989), and, surprisingly, negatively with facial attractiveness. Moreover, contrary to expectations, we found no relation between overall physical appearance and interviewer evaluation. There are several possible explanations for these results. First, it may be due to the camera position which did not allow a good appreciation of face and overall appearance. Second, Ambady and Rosenthal (1993) using videos instead of photographs to rate physical attractiveness could minimize its influence on interviewer judgment.

Regarding Hypothesis 4, interviewer evaluation was not positively associated with likability as friend. This finding provides a clear distinction made by interviewers on hiring stakes: "liking" applicants as friend in an interview context has nothing to do with judgments of applicant's skills. However, likability as a friend positively correlated with all our

measurements of attractiveness, which converges with previous studies defining it as a part of initial attraction (Friedman et al., 1988).

Research Question 1 investigated whether non-verbal cues can be combined into two fundamental dimensions of interpersonal perception, i.e., Warmth and Competence. It also examined the link between these factors and interviewer evaluation. First, our results showed that holistic impressions and some components of attraction perceived at first sight, can be combined into them. At an intuitive level, consensual judgments of Competence and Warmth dimensions emerge in interview context and rely on non-verbal information decoded by interviewers. Second, multiple regression analysis revealed that Competence is a reliable predictor of interviewer evaluation, as suggested by (Raza & Carpenter, 1987). Applicants who express competence through non-verbal cues, are perceived as better performers by interviewers. Interestingly, our results are not consistent with the “primacy of Warmth effect” (e.g., Asch, 1946), but converge with Nauts et al., (2014)’ findings, which pointed out the “context-dependent” of warmth dimension over competence in shaping impressions. The role of competence in forming impressions is more important than warmth in the interview context and provides the relevance of non-verbal cues for observing this overall impression. Our findings have implications for research in organizational and social psychology. Theoretically, the existing literature on interpersonal perception and thin slices of behaviors points out the accuracy of lay judges based on thin slices of behaviors (Ambady et al., 1992; Carney et al., 2007). Our results confirm this fact in the interview context and provide the predictive validity of first impressions. Indeed, the consensual judgments between lay judges and HR specialists on performance evaluation have been showed. Moreover, our findings converge with ecological approach (e.g., McArthur & Baron, 1983) by showing that interviewer evaluation associate some affective or interpersonally oriented components, such as being dominant, enthusiastic, or emotionally stable, with intuitive decoding of non-verbal

behavior. Indeed, these variables are well-known to be assessed briefly by judges as a response adaptation to stimulus information and appear to be relevant for predicting interviewer evaluation. Practically, our results support recommendations for selection process and job interview training. First, the accuracy judgments based on one-minute thin slices of non-verbal cues from videotaped interviews should encourage the use of digitalized hiring tools such as video resumes to save time (Waung et al., 2014). Second, in-depth identification of computational inference of Competence based on nonverbal cues, would help to develop applications with algorithms for rating purposes in the job interview context (Schmid Mast et al., 2015). Third, training programs should help candidates to vehicle competence impression by eliciting cues which infer favorable interviewer's judgments of it, such as professional dress or "self-confident" tone of voice. Indeed, our results demonstrates that the Competence dimension correlated with professional experience. Even if both professional experience and competence evolve over the life span, future candidates should be aware of the importance of non-verbal information to demonstrate skill.

Our study is not without limitations. First, the number of judges was not sufficient for high inter-rater agreement. The reliability of non-verbal behaviors estimates in the method, such as likability as a co-worker and some holistic impressions should be improved, even if the low reliability of certain traits judgments is consistent with Ambady & Rosenthal (1992).

Moreover, according to the ecological approach to interpersonal perception (McArthur & Baron, 1983), judges need more inferential cues to detect honesty for example (Ambady & Rosenthal, 1992). It depends also on the situation in which the traits are rated. Second, the format of structured mock interviews enhances less non-verbal behaviors than unstructured one. In addition, the current study data is based on structured interviews conducting without probing, which might depress production of some interviewees' non-verbal cues. Mock interviews also limit the generalization of our findings. More research is needed to test our

results in real ones. Third, the measure of overall physical appearance, which was not obvious due to the camera position and could be influenced by the clothing. For example, inexperienced participants wore more casual clothes than experienced participants did. But, as data were gathered from a previous study, no instructions were given to reduce dress bias. Future research might extend the measure of overall physical attractiveness to other components of appearance such as hair, clothing, etc. (as suggested in Lowman et al., 2019). Similarly, as vocal attractiveness can be a combination of several factors both conveyed by the verbal content of the interaction (as suggested by Harris, 1989) and emotional state of the interviewee (Nighswonger & Martin, 1981), future research should manipulate the measurements of these factors. Fourth, we only used external coders. As a social interaction, future research should explore the effects of non-verbal behaviors on the recruiter during the selection interview (not only external observers, but also asking interviewers to rate) and the influence on interviewer evaluation. Fifth, the recruiter is hidden. According to the signaling theory (Bangerter et al., 2012), interviewers can affect applicant non-verbal behaviors (e.g., Kenny et al., 1994). For example, applicant smiling can be mirroring. Bavelas (1992) defines motor mimicry as “an analogically encoded nonverbal communication conveying, quickly and eloquently, the sender's sympathy for and identification with the other person” (p. 17). More research should explore the synchrony in the interaction between interviewer and interviewee (Kendon, 1970; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990) and how its influence interviewer evaluation.

Despite its limitations, the present study has been one of the first attempts to thoroughly examine what core perceptual dimensions underlie immediacy non-verbal cues in the interview context relied on thin slices of behavior. Additional studies will be needed that include for example applicants' self-report of Warmth and Competence to guarantee the construct and develop a full picture of both core dimensions involved in interviewer

evaluation. Future research should also investigate the consensual judgments based on other channels of information to confirm first impressions of Competence, and its impact on interviewer evaluation, as many researchers demonstrate the links between verbal and non-verbal cues on interviewer' ratings (Arvey & Campion, 1982; Posthuma et al., 2002; Schmitt, 1976). Finally, our results on Competence dimension predicting interviewer evaluation raises some interesting questions about its potential impact on job performance. In the current study, judges did not measure the entire interaction and no measure of job performance could be done. So, it might be useful to test whether applicant's Competence quality perceived by judges is constant across the interview, and if so, is a good predictor of job performance. It could be a key construct for selecting relevant behavioral cues to accurate job performance prediction.

References

- Albright, L., Kenny, D. A., & Malloy, T. E. (1988). Consensus in personality judgments at zero acquaintance. *Journal of Personality and Social Psychology, 55*(3), 387-395. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.3.387>
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1992). Thin slices of expressive behavior as predictors of interpersonal consequences: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 111*(2), 256-274. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.111.2.256>
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1993). Half a minute: Predicting teacher evaluations from thin slices of nonverbal behavior and physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology, 64*(3), 431-441. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.3.431>
- Anderson, N. R. (1991). Decision making in the graduate selection interview: An experimental investigation. *Human Relations, 44*(4), 403-417. <https://doi.org/10.1177/001872679104400407>
- Anderson, N., & Shackleton, V. (1990). Decision making in the graduate selection interview: A field study. *Journal of Occupational Psychology, 63*(1), 63-76. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00510.x>
- Arvey, R. D., & Campion, J. E. (1982). The employment Interview: A summary and review of recent research. *Personnel Psychology, 35*(2), 281-322. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1982.tb02197.x>
- Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *The Journal of Abnormal and Social Psychology, 41*(3), 258-290. <https://doi.org/10.1037/h0055756>
- Baesler, E. J., & Burgoon, J. K. (1987). Measurement and reliability of nonverbal behavior. *Journal of Nonverbal Behavior, 11*(4), 205-233. <https://doi.org/10.1007/BF00987254>

- Bangerter, A., Roulin, N., & König, C. J. (2012). Personnel selection as a signaling game. *Journal of Applied Psychology, 97*(4), 719-738.
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/a0026078>
- Barrick, M. R., Shaffer, J. A., & DeGrassi, S. W. (2009). What you see may not be what you get: relationships among self-presentation tactics and ratings of interview and job performance. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), 1394-1411.
<https://doi.org/10.1037/a0016532>
- Bavelas, J. B. (1992). Research into the pragmatics of human communication. *Journal of Strategic and Systemic Therapy, 11*(2), 15-29.
<https://doi.org/10.1521/jsst.1992.11.2.15>
- Bellack, A. S. (1983). Recurrent problems in the behavioral assessment of social skill. *Behaviour Research and Therapy, 21*(1), 29-41. [http://dx.doi.org/10.1016/0005-7967\(83\)90123-7](http://dx.doi.org/10.1016/0005-7967(83)90123-7)
- Borkenau, P., Mauer, N., Riemann, R., Spinath, F. M., & Angleitner, A. (2004). Thin slices of behavior as cues of personality and intelligence. *Journal of personality and social psychology, 86*(4), 599-614. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.4.599>
- Carney, D. R., Colvin, C. R., & Hall, J. A. (2007). A thin slice perspective on the accuracy of first impressions. *Journal of Research in Personality, 41*(5), 1054–1072.
<https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.004>
- Cash, T. F. (1981). Physical attractiveness: An annotated bibliography of theory and research in the behavioral sciences. *Catalog of Selected Documents in Psychology, 11*(4)
- Cuddy, A.J.C., Fiske, S. T., & Glick, P. (2008). Warmth and competence as universal dimensions of interpersonal perceptions: The stereotype content model and the bias map. *Advances in Experimental Social Psychology, 40*, 61-149.
[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(07\)00002-0](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(07)00002-0)

- DeGroot, T., & Gooty, J. (2009). Can nonverbal cues be used to make meaningful personality attributions in employment interviews? *Journal of Business and Psychology, 24*(2), 179-192. <https://www.jstor.org/stable/27753898>
- DeGroot, T., & Motowidlo, S. J. (1999). Why visual and vocal interview cues can affect interviewers' judgments and predict job performance. *Journal of Applied Psychology, 84*(6), 986-993. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.6.986>
- Dion, K., Berscheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology, 24*(3), 285-290. <https://doi.org/10.1037/h0033731>
- Dipboye, R. L. (1994). Structured and unstructured interviews: Beyond the job-fit model. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 79-123). JAI Press.
- Dipboye, R. L., Fromkin, H. L., & Wiback, K. (1975). Relative importance of applicant sex, attractiveness, and scholastic standing in evaluation of job applicant resumes. *Journal of Applied Psychology, 60*(1), 39-43. <https://doi.org/10.1037/h0076352>
- Ekman, P. (1982). Methods for measuring facial action. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Handbook of methods in nonverbal behavior research* (pp. 45-90). Cambridge University Press.
- Feiler, A. R., & Powell, D. M. (2015). Behavioral expression of job interview anxiety. *Journal of Business and Psychology, 31*(1), 155-171. <https://doi.org/10.1007/s10869-015-9403-z>
- Feingold, A. (1992). Good-looking people are not what we think. *Psychological Bulletin, 111*(2), 304-341. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.111.2.304>
- Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and

competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 878–902.

<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.878>

Fiske, S. T., Lin, M., & Neuberg, S. L. (1999). The continuum model: Ten years later. In S. Chaiken & Y. Trope (Eds.), *Dual-process theories in social psychology* (pp. 231-254). Guilford Press.

Forbes, R. J., & Jackson, P. R. (1980). Non-verbal behaviour and the outcome of selection interviews. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 65-72.

<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00007.x>

Frauendorfer, D., & Schmid Mast, M. S. (2015). The impact of nonverbal behavior in the job interview. In A. Kostic & D. Chadee (Eds.), *The social psychology of nonverbal communication* (pp. 220-247). Palgrave Macmillan.

Frieder, R. E., Van Iddekinge, C. H., & Raymark, P. H. (2015). How quickly do interviewers reach decisions? an examination of interviewers' decision-making time across applicants. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89(2), 223-248.

<http://dx.doi.org/10.1111/joop.12118>

Friedman, H. S., Riggio, R. E., & Casella, D. F. (1988). Nonverbal skill, personal charisma, and initial attraction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14(1), 203-211.

<https://doi.org/10.1177/0146167288141020>

Gifford, R., Ng, C. F., & Wilkinson, M. (1985). Nonverbal cues in the employment interview: Links between applicant qualities and interviewer judgments. *Journal of Applied Psychology*, 70(4), 729-736. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.4.729>

Gilson, M. B. (1924). Scientific management and personnel work. *Bulletin of the Taylor Society*, 9(1), 39–50.

- Hall, J. A., Coats, E. J., & LeBeau, L. S. (2005). Nonverbal behavior and the vertical dimension of social relations: a meta-analysis. *Psychological bulletin*, *131*(6), 898-924. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.898>
- Harris, M. M. (1989). Reconsidering The Employment Interview: A Review Of Recent. *Personnel Psychology*, *42*(4), 691-726. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1989.tb00673.x>
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge University Press.
- Huffcutt, A. I. (2010). From science to practice: Seven principles for conducting employment interviews. *Applied HRM Research*, *12*(1), 121-136. <https://pdfs.semanticscholar.org/6211/cfc2be9e40dd8c5bca2d12a139a59d23f735.pdf>
- Huffcutt, A. I., Conway, J. M., Roth, P. L., & Stone, N. J. (2001). Identification and meta-analytic assessment of psychological constructs measured in employment interviews. *Journal of Applied Psychology*, *86*(5), 897-913. <http://works.bepress.com/nancy-stone/10/>
- Huffcutt, A. I., Van Iddekinge, C. H., & Roth, L. R. (2011). Understanding applicant behavior in employment interviews: A theoretical model of interviewee performance. *Human Resource Management Review*, *21*(4), 353-367. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2011.05.003>
- Ilies, R., Wagner, D. T., & Morgeson, F. P. (2007). Explaining affective linkages in teams: Individual differences in susceptibility to contagion and individualism-collectivism. *Journal of Applied Psychology*, *92*(4), 1140–1148. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1140>
- Judge, T. A., Cable, D. M., & Higgins, C. A. (2000). The employment interview: A review of recent research and recommendations for future research. *Human Resource*

Management Review, 10(4), 383-406. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00033-](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00033-4)

4

Kendon, A. (1970). Movement coordination in social interaction: Some examples described.

Acta Psychologica, 32, 101-125. [https://doi.org/10.1016/0001-6918\(70\)90094-6](https://doi.org/10.1016/0001-6918(70)90094-6)

Kenny, D. A., Albright, L., Malloy, T. E., & Kashy, D. A. (1994). Consensus in interpersonal perception: Acquaintance and the big five. *Psychological Bulletin*, 116(2), 245-258.

<https://doi.org/10.1037/0033-2909.116.2.245>

Langlois, J. H., Kalakanis, L., Rubenstein, A. J., Larson, A., Hallam, M., & Smoot, M.

(2000). Maxims or myths of beauty? a meta-analytic and theoretical review.

Psychological Bulletin, 126(3), 390-423. <https://psycnet.apa.org/fulltext/2000-15386-005.html>

Levashina, J., & Campion, M. A. (2006). A model of faking likelihood in the employment interview. *International Journal of Selection and Assessment*, 14(4), 299-316.

<https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2006.00353.x>

Levashina, J., Hartwell, C. J., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2014). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature.

Personnel Psychology, 67(1), 241-293. <https://doi.org/10.1111/peps.12052>

Lowman, G. H., Harms, P. D., & Mills, M. J. (2019). The influence of job candidates' physical appearance on interview evaluations. *Journal of Personnel Psychology*,

18(2), 55-70. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000223>

Marlowe, C. M., Schneider, S. L., & Nelson, C. E. (1996). Gender and attractiveness biases in hiring decisions: Are more experienced managers less biased? *Journal of Applied Psychology*,

81(1), 11-21. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.1.11>

- McArthur, L. Z., & Baron, R. M. (1983). Toward an ecological theory of interpersonal perception. *Psychological review*, *90*(3), 215-238. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.90.3.215>
- McCarthy, J., & Goffin, R. (2004). Measuring job interview anxiety: Beyond weak knees and sweaty palms. *Personnel Psychology*, *57*(3), 607-637. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.00002.x>
- Mehrabian, A. *Nonverbal communication*. (1972). Aldine-Atherton.
- Miller, R. O., Gayfer, B. L., & Powell, D. M. (2018). Influence of vocal and verbal cues on ratings of interview anxiety and interview performance. *Personnel Assessment and Decisions*, *4*(2), 26-41. <https://scholarworks.bgsu.edu/pad/vol4/iss2/3>
- Morrow, P. C. (1990). Physical attractiveness and selection decision making. *Journal of Management*, *16*(1), 45-60. <https://doi.org/10.1177/014920639001600104>
- Murphy, N. A. (2005). Using thin slices for behavioral coding. *Journal of Nonverbal Behavior*, *29*(4), 235-246. <https://doi.org/10.1007/s10919-005-7722-x>
- Murphy, N. A., Hall, J. A., Schmid Mast, M., Ruben, M. A., Frauendorfer, D., Blanch-Hartigan, D., & Nguyen, L. (2015). Reliability and validity of nonverbal thin slices in social interactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *41*(2), 199-213. <https://doi.org/10.1177/0146167214559902>
- Murphy, K. R., Jako, R. A., & Anhalt, R. L. (1993). Nature and consequences of halo error: A critical analysis. *Journal of Applied Psychology*, *78*(2), 218-225. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.78.2.218>
- Nauts, S., Langner, O., Huijsmans, I., Vonk, R., & Wigboldus, D. H. J. (2014). Forming impressions of personality: A replication and review of Asch's (1946) evidence for a primacy-of-warmth effect in impression formation. *Social Psychology*, *45*(3), 153-163. <http://dx.doi.org/10.1027/1864-9335/a000179>

- Nighswonger, N. J., & Martin, C. R., Jr. (1981). On using voice analysis in marketing research. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 350–355.
<https://doi.org/10.1177/002224378101800308>
- Parsons, C. K., & Liden, R. C. (1984). Interviewer perceptions of applicant qualifications: A multivariate field study of demographic characteristics and nonverbal cues. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 557-568. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.557>
- Peeters, H., & Lievens, F. (2006). Verbal and nonverbal impression management tactics in behavior description and situational interviews. *International Journal of Selection and Assessment* 14(3), 206-222. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2006.00348.x>
- Posthuma, R. A., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2002). Beyond employment interview validity: A comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel Psychology*, 55(1), 1-81. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00103.x>
- Raza, S. M., & Carpenter, B. N. (1987). A model of hiring decisions in real employment interviews. *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 596-603.
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.72.4.596>
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 649-660. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.3.649>
- Riggio, R. E., Widaman, K. F., Tucker, J. S., & Salinas, C. (1991). Beauty is more than skin deep: Components of attractiveness. *Basic and Applied Social Psychology*, 12(4), 423-439. https://doi.org/10.1207/s15324834basp1204_4
- Rosenberg, S., Nelson, C., & Vivekananthan, P. (1968). A multidimensional approach to the structure of personality impressions. *Journal of personality and social psychology*, 9(4), 283-294. <https://doi.org/10.1037/h0026086>

- Schlenker, B. R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity, and interpersonal relations*. Brooks/Cole.
- Schmid Mast, M., Bangerter, A., Bulliard, C., & Aerni, G. (2011). How accurate are recruiters' first impressions of applicants in employment interviews? *International Journal of Selection and Assessment*, *19*(2), 198-208. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2011.00547.x>
- Schmid Mast, M., Gatica-Perez, D., Frauendorfer, D., Nguyen, L., & Choudhury, T. (2015). Social sensing for psychology: Automated interpersonal behavior assessment. *Current Directions in Psychological Science*, *24*(2): 154-160. <https://doi.org/10.1177/0963721414560811>
- Schmitt, N. (1976). Social and situational determinants of interview decisions: Implications for the employment interview. *Personnel Psychology*, *29*(1), 79-101. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1976.tb00404.x>
- Schneider, D. J. (1981). Tactical self-presentations: Toward a broader conception. In J. T. Tedeschi (Ed.), *Impression management theory and social psychological research* (pp. 23-40). Elsevier.
- Schneider, L., Powell, D. M., & Roulin, N. (2015). Cues to deception in the employment interview. *International Journal of Selection and Assessment*, *23*(2), 182-190. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12106>
- Sears, G. J., & Rowe, P. M. (2003). A personality-based similar-to-me effect in the employment interview: Conscientiousness, affect-versus competence-mediated interpretations, and the role of job relevance. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, *35*(1), 13-24. <https://doi.org/10.1037/h0087182>

- Spisak, B.R., Nicholson, N., & Van Vugt, M. (2011). Leadership in organizations: an evolutionary perspective. In G. Saad (Ed.), *Evolutionary psychology in the business sciences* (pp. 165-190). Springer.
- Stevens, C. K., & Kristof, A. L. (1995). Making the right impression: A field study of applicant impression management during job interviews. *Journal of Applied Psychology, 80*(5), 587-606. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.5.587>
- Taylor, W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper.
- Tickle-Degnen, L., & Rosenthal, R. (1990). The nature of rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry, 1*(4), 285-293. https://doi.org/10.1207/s15327965pli0104_1
- Tsai, W. C., Huang, T. C., & Yu, H. H. (2012). Investigating the unique predictability and boundary conditions of applicant physical attractiveness and non-verbal behaviours on interviewer evaluations in job interviews. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 85*(1), 60-79. <https://doi.org/10.1348/2044-8325.002003>
- Van Vianen, A. E., & Van Schie, E. C. (1995). Assessment of male and female behaviour in the employment interview. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 5*(4), 243-257. <https://doi.org/10.1002/casp.2450050403>
- Waung, M., Hymes, R. W., & Beatty, J. E. (2014). The effects of video and paper resumes on assessments of personality, applied social skills, mental capability, and resume outcomes. *Basic and Applied Social Psychology, 36*(3), 238–251. <https://doi.org/10.1080/01973533.2014.894477>.
- Weiner, B. (1994). Integrating social and personal theories of achievement striving. *Review of Educational Research, 64*(4), 557–573. <https://doi.org/10.3102/00346543064004557>

- Werbel, J. D., & Gilliland, S. W. (1999). Person–environment fit in the selection process. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in human resources management* (pp. 209–243). Elsevier Science/JAI Press.
- Willis, J., & Todorov, A. (2006). First impressions: Making up your mind after a 100-ms exposure to a face. *Psychological Science, 17*(7), 592-598.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01750.x>
- Wingate, T. G., & Bourdage, J. S. (2019). Liar at first sight? early impressions and interviewer judgments, attributions, and false perceptions of faking. *Journal of Personnel Psychology, 18*(4), 177-188. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000232>
- Wojciszke, B. (2005). Morality and competence in person- and self-perception. *European Review of Social Psychology, 16*, 155-188.
<http://dx.doi.org/10.1080/10463280500229619>
- Yonge, K. A. (1956). The value of the interview: An orientation and a pilot study. *Journal of Applied Psychology, 40*(1), 25-31. <http://dx.doi.org/10.1037/h0045240>
- Zuckerman, M., & Driver, R. E. (1989). What sounds beautiful is good: The vocal attractiveness stereotype. *Journal of Nonverbal Behavior, 13*(2), 67-82.
<https://doi.org/10.1007/BF00990791>
- Zuckerman, M., Miyake, K., & Hodgins, H. S. (1991). Cross-channel effects of vocal and physical attractiveness and their implications for interpersonal perception. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*(4), 545-554. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.60.4.545>