**Notice «Conduite d’entretiens»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Personne n’a la science infuse** | * Vous ne devez pas tout savoir, ni avoir une solution pour chaque situation difficile. * Essayez de vous détacher d'idées fixes et de bien écouter. * Les pauses durant un entretien ne gênent pas. * Le temps consacré à la réflexion n'est pas du temps perdu. |
| **Une bonne préparation de l’entretien** | * Choisir un lieu adéquat pour l'entretien. * Se référer au dernier entretien (évent. contrôle d'accords antérieurs ?) * Quels sont vos objectifs pour l'entretien prévu ? Quels sont ceux de la personne concernée ? * En conclusion, rappeler les accords conclus (Ont-ils été compris ? Faut-il prévoir un autre type d’aide ?). |
| **Pendant l’entretien** | * Laissez la personne concernée s'exprimer. * Écoutez-la attentivement. * Résumez ce qui a été dit et réagissez (vous évitez ainsi les malentendus). * Posez des questions de manière ouverte, c’est-à-dire des questions auxquelles la personne concernée n'a pas à répondre que par oui ou par non (p. ex.: Que voulez-vous dire par là? Qu'attendez-vous de cela ? Pourquoi cela est-il important pour vous ? etc.). * Laissez les émotions s'exprimer, réconfortez-la personne dans les moments difficiles, encouragez-la dans les moments de joie. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Entretiens spontanés** | * Êtes-vous disponible pour un entretien ? * Est-il sensé de parler dans une situation de crise, ou peut-on/doit-on reporter l'entretien ? |
| **Nouvelles négatives** | Communiquez les mauvaises nouvelles si possible de manière franche et directe.  Ne tardez pas trop à transmettre de telles nouvelles.  Donnez l'occasion à la personne concernée de « digérer » le message.  N'annoncez pas les mauvaises nouvelles à la fin de l'entretien ! |
| **Avis contraires** | Admettez les opinions contraires.  Clarifiez les différents points de vue en confrontant les divers arguments (les vôtres ainsi que ceux de la personne concernée). |
| **Compte rendu** | Après chaque entretien, rédigez un bref compte rendu sur son contenu et sur ce qui a été convenu.  Les comptes rendus sont précieux pour l'élaboration ultérieure du rapport d'activité.  Rédigez votre compte rendu de telle manière que la personne concernée pourrait en prendre connaissance.  Ne tenez pas un « registre des fautes » ou un dossier secret ! |