**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 ! |