

CHARTRE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN AVEC LA CIBLE ET SA FAMILLE

1. ÉCOUTER EN POSITION BASSE

Tout point de vue est acceptable. L'objectif de l'entretien est l'apaisement et la sécurisation.

En actes : cela signifie que l'on doit parler le moins possible, reformuler « Si j'ai bien compris ... », prendre des notes « Je note ce que vous venez de, me dire ... »

2. S'INTERDIRE TOUT JUGEMENT

Avoir une écoute neutre, faisant fi des faits passés.

En actes : cela signifie que l'on doit s'interdire toute critique, toute remise en question de celui que l'on écoute, toute minimisation des faits.

3. VALORISER SON INTERLOCUTEUR

Mettre en valeur sans flatter, restaurer l'estime de soi chez celui que l'on écoute.

En actes : cela signifie que l'on doit valoriser « Je suis admiratif ... », « je te trouve très courageux ... », créer une alliance avec les parents « Observez votre enfant et dites-moi... »

4. S'ENGAGER ET SE RENDRE DISPONIBLE

La personne écoutée doit sentir que l'on ne va pas l'abandonner.

En actes : cela signifie que l'on va donner un moyen de communication, donner des échéances précises et les respecter, revoir la personne dès que besoin...

5. RESPECTER UNE CONFIDENTIALITÉ PARTAGÉE

La personne écoutée doit avoir une confiance partagée.

En actes : cela signifie que l'on reçoit dans un lieu spécifique et fermé, que l'on ne fait pas de compte-rendu précis de l'entretien aux collègues, que l'on rassure « Est-ce que tu as peur que certaines personnes le sachent ? », que l'on ne dit rien (en dehors de l'équipe ressource) sans en avoir discuté avec l'enfant « Est-ce que tu m'autorises à ? ... Je vais devoir en informer ... parce que ... »

6. FAVORISER UNE COMMUNICATION DIRECTE

Avoir un retour immédiat, se mettre à la hauteur de son interlocuteur.

En actes : cela signifie regarder le plus possible celui que l'on écoute, éviter de prendre trop de notes, adapter son niveau de langue.

7. ÉVALUER SON ENTRETIEN

Etre capable de déléguer à des professionnels si l'on sent la cible en danger.

En actes : cela signifie évaluer de 1 (faible) à 5 (très fort) : la qualité de l'alliance et le niveau d'inquiétude

PHRASES À ÉVITER CAR ELLES PEUVENT NUIRE À LA QUALITÉ DE L'ENTRETIEN...



« Oui, mais ... » « Ce n'est pas grave... » « Il l'a un peu cherché quand même ... »
« Il va s'en remettre ... ce n'est qu'un jeu ... » « T'es sûr ? » « Mais défends-toi ... »



Pour l'écouter, le cadre doit être sécurisé et confortable. La durée (inférieure à 5 minutes) doit être annoncée et respectée. La mission doit être claire et explicitée aux collègues.