

## Conduite d'entretien avec les familles dans le secteur social et médicosocial

### Contexte

L'entretien se distingue du dialogue ou de la conversation par son caractère intentionnel, des caractéristiques et des règles spécifiques. Il obéit à un but explicite qui conditionne la manière de le conduire.

Un entretien réussi se construit dans l'interaction et il est le fruit des apports de tous les interlocuteurs. Les professionnels qui les initient peuvent contribuer à leur réussite en les préparant, en étant attentifs à la relation et en adoptant des attitudes de facilitation.

En effet, aussi important que puisse être un partage d'informations, il faut garder à l'esprit que ce moment d'échange est une opportunité de créer un lien partenarial et respectueux, de poser les termes d'une collaboration ultérieure qui permette à l'un et à l'autre de ne pas confondre les rôles, de ne pas se substituer, se télescoper.

Au cours de certains entretiens, la relation "bienveillante" qui prend en compte la personne dans la diversité de ses besoins - être écoutée, rassurée, informée, orientée - s'avérera insuffisante. Le professionnel peut alors avoir recours à d'autres techniques relationnelles et de conduite d'entretien.

Public concerné	Programme
Tout professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Les entretiens : typologie et enjeux :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différents types d'entretien et leur finalité respective.</li> <li>○ Les 3 grandes méthodes de conduite d'entretien vues sous l'angle du concept de directivité.</li> <li>○ Les règles de base et les étapes d'un entretien.</li> <li>○ Les réactions des familles, leurs besoins, leurs attentes.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Les habiletés REQUISES à Une CONDUITE d'entretien : identification et consolidation des compétences :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différentes habiletés requises.</li> <li>○ Les techniques utilisables dans les différents types d'entretiens.</li> <li>○ Les apports de la relation d'aide.</li> <li>○ Que faire quand une situation dérape ? : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A l'écoute de soi : la résonance émotionnelle.</li> <li>✓ Quelques techniques pour aborder les situations difficiles.</li> </ul> </li> <li>✓ Le curseur relationnel, un outil d'aide au positionnement (du Dr C. Deshays).</li> </ul> </li> <li>▪ <b>STRUCTURATION des transmissions des informations dans le cadre DU travail en EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE.</b></li> <li>▪ <b>La QUESTION DU secret professionnel et de la confidentialité des informations.</b></li> </ul>
Objectifs globaux	
<p>"Distinguer les différents types d'entretien et identifier leurs enjeux respectifs."</p> <p>"Connaître les habiletés requises et développer ses compétences à la conduite des entretiens."</p> <p>"Utiliser et transmettre les informations recueillies dans le cadre du travail en équipe pluridisciplinaire."</p>	
Méthodes pédagogiques	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exposé et analyse de sa pratique de conduite d'entretiens.</li> <li>○ Apports didactiques, échanges.</li> <li>○ Démonstration et entraînement aux différentes techniques de conduite d'entretien.</li> <li>○ Apprentissage de techniques relais issues de la relation d'aide.</li> <li>○ Jeux de rôle utilisant toutes les techniques intégrées.</li> </ul>	