

---

## FICHE 13 : MENER UN ENTRETIEN

---

Dans un espace-temps défini préalablement, le tuteur doit pouvoir rencontrer le jeune afin d'échanger avec lui sur son travail, sa formation et les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.

### Prévoir du temps pour se rencontrer

Idéalement, outre des débriefings informels quotidiens avec le jeune et les réunions d'équipe auxquelles tuteur et tuteuré participent, le tuteur devrait pouvoir dégager du temps afin de rencontrer individuellement le jeune une fois par semaine, en menant avec lui un entretien ciblé sur son travail et sa formation. Le jeune doit savoir d'emblée que, chaque semaine, tel jour et à telle heure, il pourra rencontrer son tuteur, seul à seul.

### Prévoir un lieu adéquat pour échanger librement

Un moment préétabli d'entretien ne suffit pas. Une seconde condition d'un entretien réussi est également de prévoir un local disponible et au calme. Echanger avec le jeune dans un lieu de passage ou en présence d'autres personnes ne lui permettra pas de se sentir à l'aise pour parler de lui et de son évolution professionnelle.

### Une première technique d'entretien : (faire) expliciter l'action

La technique d'explicitation de l'action (In Vermersch, 2003, *L'entretien d'explicitation*) consiste à aider le jeune **à formuler dans son propre langage ses actions et ce qu'il en pense**. Lors d'un entretien, un des objectifs du tuteur est en effet d'aider le jeune à prendre conscience de ce qu'il a fait et de comment il s'y est pris. L'aider à verbaliser son action et ses éventuelles difficultés peut l'inciter à prendre du recul sur sa manière de travailler et, *in fine*, à réfléchir à ce qu'il peut mettre en place pour s'améliorer.

#### Concrètement, comment s'y prendre ?

- ▶ Focaliser l'entretien sur les actions réalisées par le jeune. Privilégier les questions descriptives, en préférant les « *comment* » et « *quoi* », aux « *pourquoi* ». Si le tuteur demande au jeune « Mais pourquoi as-tu fait cela ? », le jeune va plutôt essayer d'expliquer son comportement par des justifications, des excuses, des rationalisations ou des jugements ; ce qui l'empêchera de prendre du recul sur son action.

Exemple : *Qu'est-ce que tu as fait/dit quand cet enfant a essayé de te donner un coup de pied ?*

- ▶ Afin de ne pas tomber dans des généralités, faire référence à une tâche réelle et spécifique (ex : lorsque tu as accueilli tel enfant ce matin), dont le jeune se rappelle. L'observation préalable d'une activité menée par le jeune (cf. fiche 11) peut faciliter un échange à partir de faits concrets.
- ▶ Etre à l'écoute du jeune, tout en le ramenant à une verbalisation d'une situation/tâche, lorsqu'il évoque des émotions ou des jugements. Ex : si le jeune dit que les enfants de son groupe sont mal élevés, lui demander d'expliquer une situation vécue.

## Une seconde technique d'entretien : l'entretien de fonctionnement

Cet entretien peut favoriser la discussion à propos du fonctionnement actuel et futur du jeune, en vue de son optimisation, d'une part, et du fonctionnement du service, d'autre part. Il permet ainsi une mise au point régulière quant à l'adaptation de la personne dans son environnement de travail, le soutien dont elle dispose, ses souhaits et ses intentions pour le futur. De nouveaux objectifs personnels et professionnels peuvent aussi être fixés lors de cet entretien. La présence d'un représentant de la ligne hiérarchique est alors pertinente pour parler au nom de l'institution.

### *Technique d'entretien explicitée en détails :*

[www.abbet.be](http://www.abbet.be) > rubrique BOBET > Fiche 6.1.3 L'entretien de fonctionnement

### Truc :

Pour progresser dans sa conduite d'entretien, le tuteur peut utiliser cette **check-list pour évaluer le déroulement de son entretien** (check-list issue du « guide pour les tuteurs » proposé par l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale - UCANSS, Paris)

#### ***L'objectif de l'entretien a-t-il été clairement annoncé ?***

#### ***Ai-je laissé le jeune s'exprimer ?***

- ▶ L'ai-je interrompu ?
- ▶ Qu'ai-je fait pour faciliter son expression ?
- ▶ Lui ai-je laissé le temps de s'exprimer ?

#### ***Ai-je manifesté de l'écoute ?***

- ▶ Ai-je reformulé ses propos ?
- ▶ Ai-je posé des questions ?
- ▶ Me suis-je assuré de ma juste compréhension ?

#### ***Ai-je bien compris son point de vue ?***

- ▶ Comment se représente-t-il la situation ?
- ▶ Quelles sont ses priorités et ses attentes ?

#### ***Quels moyens me suis-je donné pour évaluer le travail réalisé ?***

- ▶ Quels faits me permettent d'affirmer que ses compétences se développent ?
- ▶ Ai-je évalué à partir de faits ou ai-je porté un jugement de valeur ?

## Difficultés : cadrer l'entretien et connaître les limites de son rôle de tuteur

En fonction de ce qu'apporte le jeune, l'entretien peut déborder sur d'autres aspects (souvent d'ordre privé ou relatifs à des attitudes problématiques de savoir-être) pouvant avoir une influence sur le travail du jeune.

### ► Un jeune évoque des **difficultés d'ordre privé**

**Mise en situation** : Un jeune confie des difficultés d'ordre conjugal. Son époux veut reprendre la garde de ses enfants et essaye de venir les chercher quand elle n'est pas là.

Le climat de l'entretien seul à seul est propice à ce que le jeune se confie à son tuteur sur des difficultés de sa vie privée. Ce type de difficultés peut avoir des conséquences sur le travail du jeune, en l'empêchant d'être pleinement disponible avec les enfants, les parents et l'équipe d'animation. Toutefois, pour maintenir une relation de qualité, le tuteur doit être conscient des limites de son rôle. Dans un premier temps, il peut écouter et recevoir ce que veut lui confier le jeune, tout en évitant de porter un jugement et de vouloir le conseiller ou intervenir dans sa vie privée. Dans un second temps, il peut inviter le jeune à consulter d'autres personnes-relai ou des services spécifiques d'aide, qui seront plus compétents pour trouver des solutions avec lui.

### ► Un jeune présente une **attitude problématique au niveau du savoir-être**

**Mise en situation** : Après 5 minutes d'entretien, un jeune, agacé, se lève et quitte la pièce.

En entretien, il peut arriver que le jeune adopte une attitude inadaptée (provocatrice, nonchalante...), pouvant parfois être le reflet d'une attitude également inadaptée face aux enfants (concernant son savoir-être ou son savoir-vivre ensemble). Le tuteur n'a pas de supériorité hiérarchique face au jeune. Face à une telle attitude, il doit se référer à sa direction, dans la mesure où le jeune ne respecte pas les attentes quant à son engagement et, le cas échéant, à son statut d'Employé-jeune (attentes définies clairement dès le début du contrat). Avoir défini un dispositif clair avec la direction lorsque le jeune ne respecte pas ses engagements peut faciliter au tuteur la gestion d'une telle situation.

## Truc :

Il peut être intéressant d'établir une charte, entre le tuteur et le jeune, concernant les entretiens. Une telle charte peut par exemple définir leur contenu en termes d'informations partagées, leur cadre matériel (où, quand...), leurs objectifs, les attitudes à y adopter (respect mutuel, non-jugement, honnêteté...), etc.

### ►►► POUR ALLER PLUS LOIN :

Vermersh, P. (2003). *L'entretien d'explicitation (4<sup>ème</sup> édition enrichie d'un glossaire)*. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur (Collection Pédagogies).

Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale, « Un guide pour les tuteurs », Paris : Editions UCANSS.

Concernant l'entretien de fonctionnement : [www.abbet.be](http://www.abbet.be) > rubrique BOBET > Fiche 6.1.3 L'entretien de fonctionnement