

# 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 ... »

## 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... »

## 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 ... »

## 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.

## 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...

## 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.