

La conduite d'entretien

Un contexte particulier, les élèves décrocheurs

Conduire un entretien c'est :

- Apprendre à parler et à faire parler l'autre
- Savoir utiliser des « méthode douce d'extorsion de réponse »
- Savoir déceler les hésitations, comprendre et gérer les silences, explorer des chemins inattendus, comprendre l'autre, le mettre en confiance...

1- Une situation d'interaction particulière

Une relation duelle (aidant Vs aidé) : très différent de la situation de cours. Le jeune n'a pas forcément demandé cet entretien (sa demande Vs subit).

Un impératif dans cet échange particulier :

- Motiver le répondant (utiliser les techniques appropriées)
- Maintenir l'intérêt du jeune (il a quelque chose à y gagner)

2- Un contexte spécifique

La communication dépend par exemple :

- des différences de culture.
- De l'histoire des relations entre les personnes. Tout ce qui c'est passé avant l'entretien conditionne la rencontre (ex : relation prof –élève).
- De la conception qu'à chacun des enjeux de cette rencontre (réels ou imaginaires, fantasmés).

Le discours d'une personne ne peut être interprété en dehors d'un contexte particulier qui lui donne un sens relatif et circonstancié. De la compréhension par l'aidant du contexte dépend le bon déroulement de l'entretien.

3- le jeu de relations émotives et affectives

La rencontre se noue autour des statuts, des rôles, des images réciproques. La relation met en jeu des émotions, des sentiments, des jeux de pouvoir, d'influences, de séduction, de rivalité et d'opposition.

Le problème des statuts dans l'entretien avec un jeune décrocheur. Un double, voir triple statut ;

- Adulte Vs jeune.
- Prof (ou autre membre de l'équipe éducative) Vs élèves.
- Détenteur de la vérité pour la réussite scolaire Vs celui qui ne joue pas le jeu de l'institution.

Tenter de sortir de nos statuts peut permettre le bon déroulement d'un entretien. Tenter de se mettre au même niveau « aujourd'hui je ne suis pas là en tant que Mr Martin ton professeur de maths, mais en tant que personne qui veut communiquer avec une autre personne, toi ».

Le jeu des relations est toujours marqué par le poids de l'affectivité avec ses contradictions, ses ambiguïtés, ses ambivalences.

- Du côté de l'aidé : production d'informations déformées, par désir de maintenir l'estime de soi, de faire bonne figure, de faire plaisir à l'adulte, de rester dans la norme sociale. Des mécanismes de défenses peuvent se manifester : projection (« les autres pensent que ... »), déni, mythomanie, passage « du coq à l'âne », transformation/déformation inconsciente d'un événement...
- Du côté de l'aidant : Attention à ne pas influencer les réponses en raison de caractéristiques individuelles : âge, sexe, appartenance ethnique, classe sociale... (ex : un prof à un jeune de 17 ans en LP, magrébin, vivant en HLM, qu'il voit souvent trainer devant le lycée quand il n'a pas cours : « tu n'as aucune motivation en ce moment, tu fumes des joints... ? Même problème, mais jeune fille européenne, dans la même classe, vivant en centre ville, fille de fonctionnaire : « tu n'as aucune motivation, tu as des soucis en ce moment... ? »).

4- La conduite de l'entretien selon le type d'entretien

Entretien directif, semi-directif et non-directif. Nous parlerons essentiellement de l'entretien semi et non-directif.

A- L'entretien non-directif

Il s'agit d'un entretien centré sur la personne au cours duquel ce n'est pas l'aidant qui oriente le discours de l'aidé (ici, le jeune), mais l'aidé qui parle librement de lui en contrôlant et en menant le discours comme il l'entend.

La personne qui mène l'entretien propose un thème et laisse parler le sujet. La question doit être la plus ouverte possible afin de permettre au sujet d'aborder le thème comme il le souhaite. Ex de question d'entrée en matière avec un jeune en situation de décrochage : « Alors Mathieu, comment ça va en ce moment... ? » ou un thème plus ciblé : « Alors Delphine, comment tu te sens au lycée depuis que tu es arrivée... ? ».

L'aidant utilise des techniques d'écoute et d'intervention destinées à favoriser la libre expression de la personne. Il s'agit de respecter les silences, les arrêts, les discontinuités, les changements de cap. Le problème, on a tendance à briser les silences par des questions fermées car le silence met en danger notre égo dans la relation d'entretien. Ex : silence à la question : « Alors Mathieu, comment ça va

en ce moment... ? » -> « tes notes sont en chute libre ce trimestre, qu'est-ce qui t'arrive... ? ».

L'attitude à adopter pendant ce type d'entretien d'aide, de type non-directif, est clinique. Elle est faite de respect et d'écoute bienveillante. Cela ne veut pas dire qu'il se caractérise par une absence de parole. Certains individus vivent négativement une trop grande non-directivité. Il convient donc d'adapter son attitude en rendant l'écoute plus active et en multipliant les interventions et les relances.

a- Les techniques et attitudes de l'entretien non-directif

Les attitudes :

- non-directivité :

Attitude envers l'interviewé où l'on se refuse à orienter le jeune, à penser ce qu'il doit penser. C'est l'attitude prônée par Carl Rogers pour une relation d'aide. Elle implique d'avoir confiance dans le jeune et dans sa capacité d'auto-direction, de changement et dans ses possibilités personnelles. Il s'agit d'une attitude respectueuse, empathique, compréhensive, congruente et confiante à l'égard du jeune, seule manière de changer l'individu selon lui.

- Respect :

Au niveau de l'entretien, cette position éthique se traduit par le respect de la personnalité du jeune, ses appartenances sociales, culturelles... du respect de ses aménagements défensifs.

- Acceptation inconditionnelle :

De ce que dit le jeune, de la manière dont il l'exprime, et qu'il refuse d'exprimer tel ou tel sentiment ou d'aborder tel ou tel sujet.

Il faut être franc avec soi même : jusqu'à quel point je suis prêt à accepter ce que dit l'autre. Ex : le jeune qui dit en entretien : « mon prof d'histoire en 3^{ème} c'était le bordel pendant son cours, il ne savait pas tenir sa classe, il était vraiment trop naze » alors qu'on connaît personnellement le dit prof. Va-t-on réagir à ces propos. Autre ex : le jeune qui utilise un vocabulaire inapproprié : « putain, ils font chier à la vie scolaire, j'étais pas absent ce jour là ». Va-t-on reprendre son vocabulaire ou approfondir se sentiment d'injustice... ?

- Neutralité bienveillant :

C'est le complément indispensable de l'acceptation inconditionnelle. Il convient de ne pas émettre de jugement ou de critiques à l'égard du jeune. Ce n'est pas non plus une neutralité passive basée sur un refus de s'engager.

C'est un engagement positif reposant sur l'intérêt porté à l'autre, sur une considération positive pour lui permettre de s'exprimer librement, en toute confiance.

- Empathie ou compréhension empathique :

Il s'agit de comprendre au mieux le monde intérieur de l'individu. Selon Rogers : « il ne faut pas se mettre à la place de l'autre mais essayer de savoir comment on se sent si on est l'autre, afin de ressentir non seulement les choses superficiellement mais aussi accéder à des significations plus profondes ».

L'empathie dépendrait de 2 composantes : la réceptivité aux sentiments vécus par l'autre et la capacité verbale de communiquer cette compréhension. Si ce climat est instauré, le jeune augmentera sa capacité à se comprendre lui-même et à résoudre lui-même ses problèmes.

- Authenticité ou congruence :

Le fait de montrer au jeune que l'on s'intéresse réellement à ce qu'il exprime est une condition indispensable à l'instauration d'un climat propice à la communication. Cette authenticité peut aller jusqu'à devoir exprimer ses propres sentiments dans la situation d'interaction. Ex : je me souviens d'un élève qui m'a dit parlant d'un prof avec qui il avait un contentieux au niveau du comportement : « quand on c'est expliqué, ce que j'ai aimé par rapport aux autres profs, c'est qu'on a pu parler VRAI ».

- Disponibilité :

Cela implique de tenter de se rendre rapidement disponible, de trouver un lieu, de se dégager momentanément d'autres tâches, d'être prêt à écouter le jeune. Se rappeler qu'à l'adolescence, demain, la semaine prochaine, c'est souvent quelque chose de très lointain.

Les techniques :

- L'accueil, le début de l'entretien, prise de contact avec le jeune :

. Le choix du lieu est très important. Les enseignants doivent tenter de ne pas réaliser l'entretien d'aide dans une salle de classe, surtout la sienne. C'est un lieu très marqué, parfois très négativement. Salle de réunion, bureau CPE, COP, AS, CDI... sont des lieux souvent plus neutres.

. Pendant les 1^{ères} secondes, beaucoup de choses se jouent. C'est là que s'instaure le climat. Poignée de main (niveau le statut), geste qui invite à s'asseoir, sourire, ton de la voix doux...

. Informer le jeune des modalités de réalisation de l'entretien (durée, contexte..). Rappeler pourquoi on se rencontre : si on le convoque, expliquer les raisons qui ont motivées cette convocation. Si il a sollicité cette entretien

d'aide, vérifier que ce qu'on lui propose corresponde à l'idée qu'il s'en faisait. Ex : « j'avais proposé aux élèves en difficulté de venir m'en parler, c'est bien pour cela que tu voulais qu'on se rencontre aujourd'hui ».

. Pour dédramatiser la situation d'entretien, pour mettre à l'aise le jeune, lui rappeler qu'on est là avant tout pour l'aider et que ce qui se dira ici ne sera pas divulgué à quelqu'un sauf si il le souhaite ou si il accepte la proposition de le faire.

- La consigne/question initiale :

Comme dit précédemment, elle doit être la plus large possible afin que le jeune puisse s'exprimer de manière authentique. Pour qu'il sorte de sa position d'élève.

- Ecoute active et marque d'écoute :

Montrer au jeune, grâce au verbal et au non-verbal qu'on écoute bien ce qu'il nous raconte. Utiliser des expressions brèves qui manifestent la compréhension et l'intérêt : « je vois », « je comprends », « oui », hochement de tête...

- Reformulation et réitération :

Sélectionner dans le discours du jeune, des mots ou expressions qui semblent pertinent par rapport à la problématique. Cela encourage à approfondir et marque l'attention portée au jeune. Ne pas utiliser systématiquement, cela donne un aspect artificiel à l'entretien. Ex : « je suis complètement démotivé, j'ai plus envie de travailler, ni de faire mes devoirs » -> « Complètement démotivé... ? ».

- Le reflet :

Tenter d'explicitier une attitude, une émotion, des sentiments non-dits par le jeune. C'est une façon de reformuler qui permet en plus de montrer au jeune que l'on comprend ce qu'il ressent. Ex : « je suis complètement démotivé, j'ai plus envie de travailler, ni de faire mes devoirs » -> « A ta façon de dire ça, j'ai l'impression que tu en as marre de cette situation, c'est ça que tu ressens actuellement ».

- Les résumés :

C'est la tentative de synthétiser une partie de ce qui a été dit lors d'une partie de l'entretien. Cela permet de vérifier si on a bien saisi ce que voulait nous expliquer le jeune. Cela lui permet éventuellement de compléter son discours ou de corriger ce que l'on vient de dire. Ex : « si je comprends bien, ce que tu essaies de me dire, c'est que... », « Tu me coupes si je me trompe, mais, en résumé, tu... ».

- Les déclarations :

Tentatives de l'aidant pour aider le jeune à produire un discours plus complet et plus cohérent que celui fourni.

- Les complémentations :

Toute intervention ou inférence qui vient ajouter un élément d'identification à la référence de l'énoncé. Ex : « je suis complètement démotivé, j'ai plus envie de travailler, ni de faire mes devoirs » -> « tu viens de dire que tu es complètement démotivé, que tu ne fais plus tes devoirs. Dois-je en déduire que tu n'écoutes plus en cours ? ».

- Les interprétations ?

C'est formuler en allant au-delà de la pensée du sujet, en lui proposant des pistes de lecture auxquelles il n'avait pas pensé. Ex : « je suis complètement démotivé, j'ai plus envie de travailler, ni de faire mes devoirs » -> « c'est donc que tu ne trouves plus de sens à ce que tu fais au lycée ». Attention, le jeune peut valider ou infirmer. Autre technique très dangereuse mais très puissante : l'interprétation erronée volontaire.

- Le recentrage :

Reprendre la question au départ ou relancer sur le dernier développement intéressant pour éviter les digressions. « Pour en revenir à ce que tu disais au début de l'entretien... ».

- Les demandes d'éclaircissement :

Le plus classique est la technique de l'incompréhension volontaire. Faire mine de ne pas avoir compris ce que vient d'exprimer le jeune pour le forcer à reformuler ou approfondir.

- Les demandes neutres d'informations complémentaires :

- Les silences :

Souvent craints par les novices, ils sont pourtant parfois nécessaires : c'est un temps d'auto-exploration, de retour sur soi, sur ses émotions. Il faut tenter de distinguer les silences pleins des silences vides.

B- L'entretien semi-directif :

L'entretien semi-directif reprend les techniques de l'entretien non-directif mais en ayant préparé auparavant des thèmes ou des questions précises à aborder avec

le jeune. On utilise en général un « guide d'entretien ». Cela permet de rassurer les novices en entretien et de permettre d'aborder obligatoirement des thèmes qui nous semblent a priori centraux au regard de la problématique du jeune. Si la question de départ est bien formulée et que les techniques d'entretien maîtrisées, le jeune abordera naturellement les thèmes qu'on souhaitait explorer. Le recours au guide est pertinent quand le temps de l'entretien est trop court.

C- L'entretien directif :

C'est l'outil de manipulation le plus fort qui existe. C'est l'entretien le plus répandu (ex : interrogatoire de police, journalisme...).

Ce type d'entretien n'est pas souhaité pour un entretien d'aide : il oriente le discours et le rend superficiel. Il ne permet pas au jeune de s'exprimer avec sincérité en renforçant la dissymétrie des statuts.

5- Le déroulement de l'entretien :

A- La prise de rendez-vous :

Avec ou sans. Fixer des modalités claires.

B- Le cadre :

Comme dit auparavant, le choix du lieu est d'une importance capitale. Sa neutralité. Son calme. Son intimité. Son organisation spatiale... Au LP et au lycée, il n'est pas inconcevable de mener des entretiens hors de l'institution scolaire.

C- Les objectifs et les attentes:

La clarification des objectifs de départ est la condition indispensable au bon déroulement de l'entretien. Dès le début de l'entretien, il convient de rappeler les objectifs de la rencontre. « Si on est là, ici, aujourd'hui, c'est pour... ». Attention : il peut y avoir un décalage entre les objectifs que l'aidant s'est fixés et les attentes du jeune. Il peut être intéressant, au cours de l'entretien, de réévaluer les objectifs et/ou de fixer avec le jeune des sous-objectifs. Ex : « après tout ce que tu viens de me dire, j'ai l'impression que ton souci actuel c'est..., voudrais-tu que l'on essaie de réfléchir ensemble à cette situation... ? ». C'est ce que l'on appelle définir ensemble : une alliance de travail ou en clinique, une alliance thérapeutique. L'adhésion du jeune est obligatoire.

D- Synthétiser, terminer l'entretien :

Il est nécessaire de toujours synthétiser avec le jeune ce qui a été dit lors de l'entretien. De reformuler les décisions et/ou les pistes d'action envisagées. Cela permet de clôturer tout en vérifiant si l'aidant et l'aidé sont sur la même longueur d'onde. Il peut être intéressant de fixer des objectifs à réaliser avant une éventuelle prochaine rencontre. Cette « contractualisation » engage les 2 parties. Elle peut être rédigée et signée. Avant de se quitter, toujours demander au jeune s'il a quelque chose à ajouter ou des questions à poser. Le remercier, lui serrer la main et l'accompagner vers la sortie de la pièce.

E- Prise de notes ou synthèse écrite ?

La meilleure manière de ne pas oublier les informations prélevées lors d'un entretien c'est de prendre des notes (demander l'autorisation au jeune). Néanmoins, cela peut bloquer la parole chez certains jeunes qui vivent négativement cette situation. De plus, il peut parfois être délicat de prendre des notes et d'être dans l'entretien, d'avoir des attitudes apathiques et non-verbales tournées vers le jeune.

Dans ce cas, il est important de prendre 5 minutes, dès la fin de l'entretien pour résumer les éléments importants abordés pendant l'entretien. De bien penser à noter la date et le contexte. Ces informations sont confidentielles et ne doivent pas être accessibles à d'autres.

Certains pensent au contraire qu'un entretien doit être seulement vécu, qu'il ne doit pas figer et cristalliser un discours. Celui-ci serait uniquement valable à un moment T. Le danger étant d'oublier des éléments importants lors de la 2^{ème} rencontre et de « vexer » le jeune qui peut y voir un désintérêt de notre part.

6- Attitudes et techniques ne facilitant pas l'expression :

A- Le voyeurisme :

Tendance à obtenir le maximum de renseignement pour satisfaire sa curiosité.

B- Le bavard et le sphinx :

L'aidant (le bavard) bombarde le jeune de questions sans lui laisser placer un mot. L'aidant (le sphinx) qui ne dit rien, reste figé et attend que le jeune organise lui-même son discours sans aide de l'adulte.

C- Les présupposés :

L'idée que l'on se fait du jeune avant (ou au début de) l'entretien va distordre les informations recueillies et orienter notre discours.

D- Ordonner, commander et décider :

L'adulte est d'autant plus influent qu'il accède à un pouvoir qui dépend :

- de son statut
- de sa relation d'autorité
- de ses compétences et son expertise (prestige)
- de ses capacités d'analyse et d'anticipation (trouve des solutions)
- de ses capacités de décision et d'acceptation du risque (décider c'est réduire l'incertitude)
- de ses capacités de communication et de négociation (savoir faire passer des messages)

E- Les mauvaises interprétations :

Le recours systématique à l'inférence et à l'interprétation sauvage d'un discours à tendance à décrédibiliser l'aidant si ces interprétations sont erronées. Interpréter des actions, des comportements, des attitudes du jeune est une technique dangereuse. Il convient d'avoir un degré de certitude très élevé afin de ne pas se tromper. Sinon, le jeune peut perdre la confiance qu'il avait mise dans notre capacité à le comprendre.

F- Les interrogations :

Cette technique vise à poser des questions pour permettre a priori à l'autre de s'exprimer. Malheureusement, utilisées trop fréquemment elles orientent le discours et l'aidé ne s'exprime plus de manière libre. Il rentre dans le jeu du questionneur et propose des réponses courtes, stéréotypées et superficielles.

G- L'évaluation ou le jugement moral :

C'est l'attitude qui consiste à formuler un jugement positif ou négatif à l'égard de ce que l'autre exprime ou fait. Tendance à bloquer ou canaliser le discours du jeune qui se sent évalué.

H- Les réponses solutions au problème :

C'est donner des solutions à l'autre par rapport à son problème. Ces solutions sont souvent toutes faites. Ex : « moi, à ta place, je... ». Cela a tendance à

démobiliser le jeune, qui ne s'appropriera pas une solution dont il maîtrise les tenants et les aboutissants.

I- Les réponses soutien-consolation :

Soutien morale pour rassurer, apaiser l'angoisse. Implique que le sentiment du jeune n'est pas justifier ou que le problème n'est pas sérieux. La dédramatisation est donc la pire façon d'aider un individu. Ex : « mais ce n'est pas grave d'être en bac pro compta alors que tu voulais faire un BEP CSS, c'est pas la fin du monde... ».

J- L'abolition des distances aidant/aidé :

La tendance est pour le jeune de nous demander ce qu'on ferait et ce qu'on en pense. Il convient de recentrer sur le jeune et rappeler que chaque personne est différente. Ce qui importe, c'est ça façon à lui de voir les choses.

K- L'activisme thérapeutique :

Il faut éviter d'insister ou de trouver divers prétextes afin de maintenir la relation. Il faut respecter le fait que le jeune veuille interrompre l'entretien ou ne pas revenir à un autre.

En résumer :

Selon Rogers : 5 principes de l'entretien d'aide, non-directif

- Non jugement => canalisation, justification.
- Non conseil/aide => superficialité, inauthenticité.
- Non questionnement systématique => canalisation, superficialité.
- Non interprétation => blocage, agressivité.
- Reformulation => de sentiment, de synthèse...