

INDICATEURS POUR MENER UN ENTRETIEN ENSEIGNANT PARENT

PRÉPARER

Être capable de :

Avant l'entretien

- 1) clarifier et expliciter les finalités, les buts de l'entretien ;
- 2) identifier, rassembler les données sur la question à traiter (documentation) ;
- 3) se fixer un ou des objectifs réalistes, visualiser le résultat à atteindre ;
- 4) se mettre à la place de son interlocuteur et reformuler les motivations probables, les besoins, les objectifs et les enjeux spécifiques de ce dernier ;
- 5) imaginer et décrire plusieurs scénarios de discussion, lister les options possibles ;
- 6) décrire une stratégie de discussion (enchaînement des phases) ;
- 7) préparer un jeu de questions pour chaque thème à traiter ;
- 8) aménager un lieu de rencontre adapté au but de l'entretien, réserver le temps nécessaire à l'importance de la discussion et s'organiser ;
- 9) se relaxer, visualiser l'action, s'imaginer en train de réaliser l'entretien.

ACCUEILLIR

- 10) accueillir la personne, mettre à l'aise, instaurer un climat ouvert par des échanges consensuels, conviviaux ;
- 11) maintenir un contact visuel avec son interlocuteur ;
- 12) repérer et réagir aux signaux non verbaux essentiels de son interlocuteur ;
- 13) adapter son message non verbal en fonction des objectifs de la rencontre ;
- 14) présenter clairement le but de la rencontre, proposer une méthode de discussion, vérifier l'adhésion de la personne au but et à la méthode.

ENQUÊTER

- 15) poser des questions concrètes, neutres, claires et facilitantes ;
- 16) varier les types de questions (ouvertes, fermées, directes, indirectes) ;
- 17) utiliser les différentes formes de reformulation ;
- 18) reformuler dans la discussion les faits, les sentiments, les jugements ;
- 19) varier les attitudes en fonction du moment de la discussion ;
- 20) reformuler l'argumentation de son interlocuteur ;
- 21) reformuler les enjeux, les buts de la rencontre, faire le point ;
- 22) clarifier la position de son interlocuteur par des relances adaptées ;
- 23) reformuler le ressenti de la personne pour faciliter la relation ;
- 24) rester synchronisé, en phase au niveau non verbal et verbal ;
- 25) s'appuyer sur l'observation du non-verbal pour reformuler des impressions, des sentiments ressentis par son interlocuteur ;
- 26) adopter et garder pendant la phase d'enquête, une attitude complémentaire de son interlocuteur (écoute, questionnement) ;
- 27) recentrer l'entretien et exploiter les dérives.

NÉGOCIER

- 28) classer et hiérarchiser, cadrer les questions à traiter ;
- 29) développer une argumentation concrète, cohérente, crédible ;
- 30) distinguer la description d'un problème, la recherche de solutions de la phase d'évaluation de décision ;
- 31) explorer et repérer les points d'accord et de désaccord ;
- 32) reformuler les enjeux de la discussion et la position de son interlocuteur ;
- 33) définir les critères objectifs à partir desquels seront évaluées les décisions ;
- 34) identifier les intérêts communs, reformuler les bénéfices mutuels ;
- 35) clarifier les points négociables, les points non négociables ;
- 36) repérer et expliquer les points de concessions, les compromis, explorer les marges de manœuvre possibles ;
- 37) reformuler positivement une proposition, une intervention ;
- 38) réagir aux idées, aux propositions, relativiser les désaccords, sans attaquer la personne elle-même ;
- 39) proposer différents modes de raisonnement en fonction de l'interlocuteur ;
- 40) recadrer, donner une autre vision d'un fait, d'un problème ;
- 41) établir des phases de détente dans la discussion, utiliser l'humour ;
- 42) reformuler les valeurs essentielles mises en jeu dans la discussion ;
- 43) exprimer son ressenti, ses émotions, ses sentiments, clarifier l'implicite, le non-dit de la discussion.

CONCLURE

- 44) ouvrir le choix entre différentes propositions pour faciliter une décision, proposer des alternatives positives, valoriser les solutions ;
- 45) repérer et traiter les réticences de son interlocuteur, expliciter ses propres craintes et réticences et les traiter ;
- 46) vérifier les conditions, les garanties de mise en œuvre des solutions ;
- 47) faire le point sur la progression de la discussion, reformuler positivement l'acquis, les conclusions de la rencontre ;
- 48) conclure à l'heure fixée un entretien.

Après l'entretien

- 49) visualiser le déroulement de la discussion, analyser son ressenti ;
- 50) faire un compte rendu retraçant les points clés, la conclusion et les positions de chacun dans la discussion.

Au cours du déroulement de l'entretien, ces points ont été observés

- 1) jamais ;
- 2) rarement ;
- 3) souvent ;
- 4) régulièrement.