

Table des matières

☐ Compétence E4 - Mener des entretiens individuels en ayant conscience de son attitude et des rôles dans l'entretien	3
☐ Dimensions	5

□ Compétence E4 - Mener des entretiens individuels en ayant conscience de son attitude et des rôles dans l'entretien

« Mener un entretien, c'est accueillir une parole singulière tout en gardant conscience de sa propre présence, pour créer un espace où l'autre peut se révéler à lui-même. »

□ Informations rapides

- **Page parente :** Carnet E — Accompagner
- **Module concerné :** Module MDA — Accompagnement

□ Objectif de cette fiche

Développer la capacité à **conduire différents types d'entretiens individuels** (feedback, conseil, explicitation) avec une **conscience aiguë de sa posture, de ses biais et du cadre relationnel**, afin d'**ajuster son accompagnement de manière précise et éthique aux besoins uniques de chaque apprenant**.

□ Exemples de contenus

« L'entretien n'est pas une conversation ordinaire ; c'est un espace-temps dédié à l'élucidation et au développement. »

- Concevoir le rôle dans différentes constellations de discussions : conseil spécialisé, feedback d'apprentissage, soutien à l'apprentissage, entretien d'information, d'évaluation, etc.
- Techniques de discussion : questionnement, écoute active, reformulation.
- Analyse de la relation et de la dynamique de l'entretien.

□ Critères de performances

- Analyse et réfléchit au contact et à la relation avec la personne à accompagner.
- Vérifie, sous un angle critique, sa propre perception et ses préjugés possibles.
- Aborde de manière adéquate les demandes de son partenaire de discussion.
- Conçoit de manière reconnaissable les phases essentielles du déroulement de la conversation.
- Catégorise la situation et le rôle dans différentes constellations de la discussion et les représente de manière adéquate.
- Crée des liens avec les concepts et les modèles de la communication et de la conduite de discussions.

□ Questions ouvertes

- Comment distinguez-vous et gérez-vous votre posture entre un entretien de feedback, un entretien de conseil et un entretien d'explicitation ?
- Quels signaux (verbaux, non verbaux) vous alertent sur la présence d'un de vos biais dans la relation avec un apprenant ?

- Comment structurez-vous le déroulement d'un entretien pour qu'il ait un début, un milieu et une fin clairs, tout en restant flexible aux besoins émergents ?



Penser au **cadrage initial** : expliciter en début d'entretien son objectif, sa durée et son cadre (rôles, confidentialité) pour sécuriser la relation.

Un entretien réussi est celui où l'accompagné repart avec plus de clarté sur son propre chemin, pas avec les solutions de l'accompagnant.

```
graph TD C[Cadrage & Contrat] --> O[Ouverture & Accueil]; O --> E[Exploration & Écoute Active]; E --> A[Analyse & Clarification]; A --> P[Projection & Plan d'Action]; P --> Cl[Clôture & Synthèse]; style C fill:#e3f2fd style E fill:#f3e5f5 style Cl fill:#e8f5e8
```

□ Définition des modèles théoriques

□ Les fondamentaux

- Identifier clairement le type d'entretien (objectif, rôle, cadre) avant de commencer.
- Pratiquer l'écoute active sans jugement, en se concentrant sur le vécu de l'autre (Rogers).
- Structurer l'entretien en phases distinctes : accueil, exploration, clarification, conclusion.
- Faire un retour réflexif systématique après chaque entretien sur ma propre posture et mes éventuels biais.

□ L'entretien centré sur la personne (Carl Rogers)

Approche non-directive fondée sur l'empathie, la congruence (authenticité) et la considération positive inconditionnelle. Le but est de créer un climat de confiance permettant à la personne d'explorer librement ses pensées et sentiments.

- **À quoi sert-il ?** → Favoriser l'auto-exploration, l'autonomie et la croissance personnelle. Idéal pour le soutien à l'apprentissage et la réflexion.
- **Comment l'utiliser ?** → Écouter sans interrompre, reformuler les sentiments et contenus, éviter les conseils et les jugements, être authentique.
- **Exemple :** En réponse à un apprenant découragé : "Je sens une certaine lassitude quand tu parles de ce projet...". Cela ouvre l'espace pour qu'il précise son ressenti.

□ L'entretien d'explicitation (Pierre Vermersch)

Technique d'entretien visant à faire décrire de manière très fine une action passée, pour en faire émerger les savoir-faire implicites et les processus cognitifs à l'œuvre.

- **À quoi sert-il ?** → Aider une personne à prendre conscience de ses compétences tacites, analyser une réussite ou un échec, formaliser un savoir-faire.
 - **Comment l'utiliser ?** → Guider la personne vers un souvenir sensoriel précis ("Replonge-toi à ce moment-là..."), poser des questions sur les actions, les perceptions, les décisions (Qu'as-tu fait ? Qu'as-tu vu ? Qu'as-tu pensé ?).
 - **Exemple :** Après un exercice réussi : "Peux-tu me raconter, seconde par seconde, ce que tu as fait depuis le moment où tu as reçu la consigne ?"
-

□ Dimensions

□ Types d'entretiens et aspects techniques

Dimension	Lien vers carnet	Lien vers portfolio
—	—	—
□ Gestion groupe vs individuel (Changement de posture)	□ Détail	□ Preuve
□ Déroulement Structuré (Phases de l'entretien)	□ Détail	□ Preuve
□ Posture Professionnelle (Distance, Authenticité)	□ Détail	□ Preuve
□ Typologie des Entretiens (Feedback, Conseil, Explication)	□ Détail	□ Preuve
□ Reformulation et Écoute Active (Techniques verbales)	□ Détail	□ Preuve
△ Gestion des Biais et Contre-transfert (Aveuglements relationnels)	□ Détail	□ Preuve
□ Entretien d'explication (Technique Vermersch)	□ Détail	□ Preuve
□ Sociométrie et dynamique de groupe (Place des individus)	□ Détail	□ Preuve

□ Chaque dimension explore un aspect spécifique de la compétence à mener des entretiens.

□ Mes 3 outils privilégiés

Outil	Utilité	Lien vers détail
—	—	—
□ Grille d'auto-analyse post-entretien	Questionnaire structuré pour analyser sa propre posture, la gestion du temps, la qualité de l'écoute et les biais potentiels après chaque entretien.	□ Voir la grille
□ Fiche de cadrage par type d'entretien	Fiche mémo qui définit pour chaque type (feedback, conseil, explication) l'objectif, la posture, les techniques clés et les écueils à éviter.	□ Voir la fiche
□ Protocole d'entretien structuré en 5 phases	Modèle opérationnel pour structurer le déroulement de tout entretien : Accueil, Exploration, Clarification, Projection, Clôture.	□ Voir le protocole

□ Synthèse rapide

Clés de réussite identifiées :

- **La distinction claire des rôles** : Suis-je en posture d'expert, de miroir, de facilitateur ? Cette

conscience guide toutes mes interventions.

- **La préparation mentale et physique** : Prendre 2 minutes avant l'entretien pour "déposer" mes préoccupations et être pleinement présent à l'autre.
- **La gestion du silence** : Apprendre à tolérer et à utiliser le silence comme un espace de réflexion pour l'accompagné, sans chercher à le combler.

Points de vigilance :

- **Le contre-transfert** : Mes propres sentiments (agacement, sympathie excessive) envers l'accompagné sont des informations sur la dynamique relationnelle, pas des guides d'action.
- **La tentation de conseiller** : Donner un conseil privé souvent l'autre de l'opportunité de trouver sa propre solution. Privilégier le questionnement.
- **La gestion des personnalités "envahissantes"** : Pour les personnes qui parlent beaucoup et s'éparpillent, utiliser des techniques de recadrage doux ("Si je résume l'essentiel...", "Sur quel point aimerais-tu qu'on aille plus en profondeur ?").

□ Ce que j'ai appris :

- **L'écoute active est un acte volontaire et fatiguant** qui nécessite une concentration totale, bien au-delà du simple fait de se taire.
- Ma **posture non-verbale** (orientation du corps, regard, hochements de tête) a un impact immense sur le sentiment de sécurité de l'interlocuteur.
- La **reformulation est l'outil roi** : elle valide, clarifie et permet à l'autre d'entendre ses propres propos, souvent source de prises de conscience.

△ Ce que je veux améliorer :

- **Étudier en profondeur les modèles théoriques** (Mucchielli, Rogers, Vermersch) pour enrichir ma palette d'interventions.
- **Développer des techniques plus efficaces pour gérer le temps** en entretien sans donner l'impression de bousculer l'autre.
- **Travailler spécifiquement sur la gestion des biais implicites** (effet de halo, stéréotypes) qui peuvent fausser mon écoute.

□ Outils maîtrisés :

- Techniques de reformulation et de questionnement ouvert/fermé selon l'objectif.
- Structuration d'un entretien de feedback (méthode DESC, sandwich).
- Animation d'un entretien d'explicitation sur un épisode simple.

□ Outils à approfondir

- Entretien motivationnel (Miller & Rollnick) pour lever les résistances.
- Techniques de recadrage et de synthèse pour gérer la prolixité.
- Analyse systémique des situations problématiques évoquées en entretien.

Comment j'articule différentes théories d'apprentissage dans un même concept ?

Pour un **entretien de soutien**, je m'appuie sur la **posture rogérienne** (écoute empathique).

Pour un **entretien d'analyse de pratique**, j'utilise le **questionnement d'explicitation de Vermersch**. Et pour structurer ma réflexion avant/après, je me réfère au modèle des **phases de l'entretien de Mucchielli**.

Quels principes didactiques j'utilise systématiquement ?

Le principe de **non-jugement** : Séparer les faits des interprétations. Et le principe **d'alliance** : L'entretien est un travail coopératif. Je vérifie régulièrement si nous sommes "sur la même longueur d'onde" concernant l'objectif de notre échange.

Comment j'assure la cohérence entre vision et pratique ?

Je m'enregistre (avec accord) ou je prends des notes détaillées après certains entretiens pour les retravailler. Je m'interroge : 1) Ai-je respecté le **cadre** (temps, objectif) ? 2) Mon **questionnement** était-il au service de l'exploration de l'autre ou de ma propre curiosité ? 3) Y a-t-il eu un moment où j'ai **imposé mon point de vue** ? 4) La personne est-elle repartie avec quelque chose de **concret** (une idée, une décision, un plan) ?

□ Réflexion personnelle

J'ai découvert que mener un entretien individuel est une **pratique d'humilité et de présence**. La difficulté majeure a été d'apprendre à **suspendre mon propre discours intérieur** – mes interprétations, mes solutions toutes faites, mon envie de "montrer que je comprends" – pour être vraiment disponible à la réalité de l'autre. Les entretiens les plus puissants ont été ceux où je suis parvenu à un état de **calme attentif**, où ma seule intention était de faciliter l'élucidation pour l'autre.

Le plus grand défi reste la gestion des personnalités très expressives, qui peuvent submerger l'espace de parole. J'apprends à **canaliser sans censurer**, à recadrer avec bienveillance, et à voir cette énergie verbale non comme un obstacle, mais comme une matière première à structurer ensemble.

« J'ai initialement sous-estimé l'impact de ma position physique. J'ai appris qu'un bureau entre l'accompagnant et l'accompagné crée une barrière symbolique. Je privilégie maintenant un angle de 90° ou une disposition en face sans obstacle, qui favorise un échange plus égalitaire. »

□ Evolution et compréhension de mon rôle

Mon rôle a évolué de "**celui qui sait et qui guide**" vers "**celui qui crée les conditions pour que l'autre trouve**". Je suis un **architecte du dialogue** et un **gardien du cadre**. Mon expertise ne réside plus dans les réponses que je donne, mais dans la qualité des questions que je pose et dans l'espace sécurisant que je sais créer.

Je me perçois maintenant comme un **partenaire de réflexion temporaire**. Ma valeur ajoutée est ma capacité à écouter, à refléter, à questionner les évidences et à aider à mettre de l'ordre dans la pensée. L'objectif ultime est de me rendre progressivement superflu, en renforçant l'autonomie réflexive de la personne que j'accompagne. L'entretien réussi est celui après lequel l'accompagné se sent plus compétent à s'auto-accompagner.

□ Bibliographie

- Mucchielli, R. (2020). *L'entretien de face à face dans la relation d'aide* (25e éd.). ESF Sciences humaines.
- Rogers, C. (1966). *Le développement de la personne*. Dunod.
- Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. ESF Éditeur.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd ed.). The Guilford Press.

- Anzieu, D. (1985). *Le Moi-Peau*. Dunod.
- Rosenberg, M. B. (1999). *Les mots sont des fenêtres : Initiation à la communication non violente*. Syros.

□ Navigation

- ← Retour à la [Compétence E — Accompagner](#)
- → Retour à la [Page du Module MDA](#)

[carnet](#), [E4](#), [entretien](#), [accompagnement](#), [posture](#), [écoute active](#), [rogers](#), [vermersch](#)

Page mise à jour le {{date | Auteur : [Eugénie Decré] | Version : 1.0}}

From:

<https://wiki.eugeniedeclare.com/> - **Formation en Conscience**

Permanent link:

https://wiki.eugeniedeclare.com/doku.php?id=carnet:e4_entretiens&rev=1768234296



Last update: **2026/01/12 17:11**