

FICHE PRATIQUE 1 :

La conduite d'un entretien avec un personnel en souffrance

Un déroulement en quatre temps

► Accueil :

Ce premier temps d'accueil est primordial. Il permet d'établir **un climat de confiance** avec le personnel en le rassurant sur **la confidentialité** des difficultés évoquées (éviter les interventions externes : téléphones, secrétariat, ...).

Par ailleurs, **en rappelant votre fonction de personnel encadrant, et les finalités de l'entretien**, vous donnez **un cadre facilitateur** pour la verbalisation des difficultés et évitez de fait de créer des attentes des personnels sur des domaines qui ne relèvent pas de vos responsabilités et/ou compétences.

Dans le cas où l'entretien ferait suite à des écarts constatés en termes professionnels (retard, non atteinte des objectifs, ...), il est important de spécifier au personnel **qu'il ne s'agit pas d'un entretien disciplinaire mais bien d'un entretien visant à trouver ensemble des solutions.**

► Ecoute :

Vous devez être vigilant à avoir une attitude neutre (reconnaitre la souffrance exprimée, pas de jugement, savoir recentrer le discours sur le travail **et bienveillante** tout au long de l'entretien. La pratique de **l'écoute active** et de **l'empathie** (plus particulièrement utilisée lorsque le personnel a du mal à trouver ses mots, tremble, pleure...).

Vos interventions doivent être limitées afin de ne pas influencer sur le discours du personnel. Il convient de favoriser l'expression du personnel :

- Structurer son entretien-prendre appui sur une trame d'entretien ;
- obtenir des précisions sur certains aspects
- réorienter le discours si le personnel s'avère trop précis sur des domaines relevant de la sphère privée.
- S'appuyer sur le discours du salarié pour faire progresser l'entretien
- Reprogrammer si nécessaire un entretien
- **Faire reformuler directement par le personnel.**

► Recherche de solutions avec le personnel en souffrance :

Il est important d'associer au maximum le personnel afin de lui permettre d'être acteur au regard de sa propre situation et d'accepter plus facilement la mise en œuvre de certaines solutions.

Il convient :

- D'adopter des attitudes de **facilitateur**
- De favoriser la recherche de **solutions communes** ;
- De laisser l'initiative de certaines démarches, certains contacts.

► Conclusion de l'entretien :

Il est important que la fin de l'entretien puisse prendre la forme d'un engagement respectif sur les solutions retenues (prise de contact avec le médecin de prévention, étude des possibilités d'aménagement des horaires de travail, ...) ou tout simplement sur la possibilité de se revoir pour continuer ensemble la recherche de nouvelles issues.

Pour vous assurer que les décisions soient bien partagées, veillez à les faire **reformuler directement par le personnel.**

