



TON POTENTIEL

ORIENTATION ET
INSERTION PROFESSIONNELLE

L'ENTRETIEN

Accompagnement des étudiantes
et étudiants

ACCOMPAGNER LES ÉTUDIANTS, CE N'EST PAS :

- Une focalisation sur l'échec
- Un entretien thérapeutique
- Un moment où l'adulte compatit avec l'étudiant
- Un entretien d'orientation

ACCOMPAGNER LES ÉTUDIANTS, C'EST :

- Un temps d'écoute de 45 minutes à 1 h maximum
- Un temps d'échanges
- Un entretien confidentiel
- Une analyse distanciée
- Une aide à se questionner sur ses projets en faisant appel aux différentes expériences

ACCOMPAGNER LES ÉTUDIANTS, C'EST :

- Une ouverture sur des possibles, des perspectives
- Un temps de conseil
- Un passage de relais vers des services de professionnels (SOIP, Santé U, SRI, CROUS,)
- Un accompagnement pédagogique

L'ENTRETIEN :

- 1/ Les enjeux de l'entretien
- 2/ Les variables de l'entretien
- 3/ Les types d'entretien
- 4/ Les phases de l'entretien
- 5/ Facilitateurs et freins de la communication
- 6/ Les types d'intervention

Conclusion

1/LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN

- Créer un espace d'échanges
- Favoriser l'écoute et permettre le dialogue
- Permettre la confrontation entre deux logiques :
 - la logique institutionnelle collective
 - la logique personnelle individuelle

2/LES VARIABLES DE L'ENTRETIEN

- Le temps :
 - La période de l'année
 - Le temps imparti pour s'entretenir
- L'environnement :
 - Le lieu
 - Les positions spatiales de chacun
- Le cadre :
 - Étudiant·e convoqué·e ou ayant sollicité un RDV
 - Les personnes présentes

3/LES TYPES D'ENTRETIEN

- L'entretien directif
- L'entretien semi-directif
- L'entretien non directif



EXTRAIT : ENTRETIEN DIRECTIF

Contexte : Un·e étudiant·e sollicite un rendez-vous. Cette rencontre fait suite à des difficultés rencontrées.

1/Étudiant·e : Je viens d'avoir mes résultats. Alors, je voulais vous voir pour **faire le point sur ma situation.**

2/Enseignant·e : Avez-vous déjà réfléchi aux raisons de ces difficultés?

1/L'étudiant·e introduit les thèmes de discussion : faire le point sur la situation, réfléchir aux résultats

2/L'enseignant·e pose une question précise et oriente le dialogue sur les raisons des difficultés

EXTRAIT : ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

1/Étudiant·e:

*Je voulais vous voir
pour faire le point
sur ma situation ... :
j'ai des difficultés et
je ne sais plus du
tout ni quoi penser,
ni quoi faire*

1/L'étudiant·e introduit trois thèmes centraux : les difficultés, le fait qu'il ne sait plus quoi penser, ni que faire

2/Enseignant·e :

*Vous ne savez pas
quoi faire pour le
reste de l'année ?*

2/L'enseignant·e relance sur le thème du devenir, de manière plus directive, en posant une question précise

EXTRAIT : ENTRETIEN NON-DIRECTIF

1/Étudiant·e :

*Alors je voulais
vous voir pour faire
le point sur ma
situation ...: j'ai
des difficultés et je
ne sais plus du tout
ni quoi penser, ni
quoi faire*

1/Comme précédemment, l'étudiant·e introduit trois thèmes centraux pour lui : les difficultés, le fait qu'il ne sait plus quoi penser, ni que faire.

2/Enseignant·e :

*Vous avez des
difficultés et vous
ne savez plus ni
quoi penser, ni
quoi faire...*

2/L'enseignant·e n'introduit aucun thème, n'élimine aucun des thèmes, il relance l'entretien à partir des paroles de l'étudiant

4/LES PHASES DE L'ENTRETIEN

- L'accueil
- Le démarrage :
 - Ouvre le dialogue, positionne chacun·e dans l'interaction
 - Permet de mettre à plat les attentes réciproques par rapport à l'entretien



EXEMPLES DE DÉMARRAGE

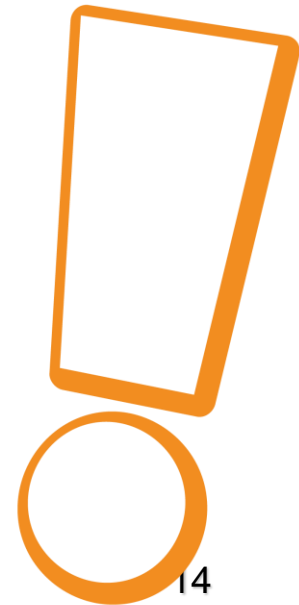
« Bien, je vous écoute, qu'est ce qui vous amène? »
ouvert

« Alors, le but de cet entretien, c'est de faire le point sur
votre situation en licence »
ouvre sur le cursus

« Bien, alors...le but de cette entrevue est d'essayer de
voir un petit peu où vous en êtes dans vos révisions et
parler de vos absences en TD »
ouvre sur le jeune et les absences

LE CŒUR DE L'ENTRETIEN :

- La situation actuelle :
 - Le parcours de l'étudiant·e (voir grille entretien)
 - Les difficultés
- L'avenir :
 - Les projets, les possibles
 - Les parcours possibles
- L'aide à la décision



LA CLÔTURE

- Synthèse de ce qui a été compris
- Vérification de la prise en compte des attentes de l'étudiant
- Rappel des conseils préconisés
- Perspectives :
 - Rendez-vous ultérieur
 - Passage de relais : les structures d'aide mail envoyé avec copie à l'étudiant·e ou son accord

5/FACILITATEURS ET FREINS DE LA COMMUNICATION

- L'entretien est une situation interactive.
- Le discours est co-construit par les partenaires du dialogue et c'est de cette co-construction que dépend l'échange et son contenu.

- Question de posture : l'écoute active
 - Authenticité
 - Acceptation
 - Empathie

- Question d'attitudes :
 - Jugement / évaluation
 - Interprétation
 - Soutien / empathie
 - Investigation / enquête
 - Conseil / solution

■ Question d'écoute

• Les silences :

- le silence qui offre du temps à la pensée pour s'élaborer
- le silence peut aussi être mur, absence

• Les prises de parole dans l'entretien :

- Qui s'exprime le plus spontanément ?
- Qui est le plus sollicité ?
- Entre quelles personnes les échanges ont-ils lieu ?

• Trois niveaux d'écoute :

- le niveau verbal, le factuel
- l'état émotionnel, le ressenti
- l'intention

■ Prise en compte du non verbal dans l'entretien

Selon Albert MEHRABIAN, professeur émérite à l'UCLA , le sens d'une conversation repose à ...

7 % sur les mots

38 % sur l'élocution (rythme et ton de la voix)

55 % sur les expressions visuelles (expressions du visage, gestuelle du corps)

■ 6/STRATÉGIES D'INTERVENTION

1. Stratégies directives :

Ex : la contradiction, la consigne ou question externe

2. Stratégies intermédiaires :

Ex : l'interprétation ou l'interrogation

3. Stratégies non directives : les reformulations

■ Les stratégies directives - Le questionnement

Créer ou relancer la dynamique d'un entretien

Trois types de questions :

- fermée
- ouverte
- indirecte

Attention à l'induction des réponses (influence exercée sur la réponse par la manière d'intervenir dans la relation) :

- Question « tendancieuses », fermées (Est-ce que tu ne penses pas que)
- Nous pensons à partir de nos cadres de référence, de nos valeurs, mais sont-elles partagées par notre interlocuteur-riche ?

- Exemple: l'enseignant peut proposer une aide au travail

Étudiant·e : « *J'aime bien travailler seul·e* »

Enseignant·e :

- Question fermée :
- « *Vous préférez travailler seul·e?* »
- Question ouverte : « *Expliquez-moi pour quelles raisons vous aimez travailler seul·e?* »
- Question indirecte : « *Si un·e camarade vous disait qu'il-elle préfère travailler en groupe, qu'en penseriez-vous ?* »

- Les stratégies non directives - La reformulation (Rogers)

*« Redire en d'autres termes
ce que le sujet vient de dire »*

- Reflet : en écho ou en résumé
- Clarification: tire au clair ce que le sujet dit de manière inorganisée, confuse
- Figure – fond: fait apparaître ce qui est latent en donnant au sujet possibilité de voir autrement sa propre perception

- Reformulation : reflet, écho

Consiste à répéter ce que vient de dire l'autre, en termes équivalents.

Étudiant·e : « *Cela ne m'est pas facile de parler devant les autres* »

Enseignant·e : « *Vous voulez dire qu'il vous est difficile de prendre la parole devant vos camarades?* »

■ Clarification

Consiste à reformuler le sens majeur du propos tout en prenant en compte ce qui n'est pas clairement exprimé.

Étudiant·e : *« Cela ne m'est pas facile de parler devant les autres »*

Enseignant·e : *« Si je comprends bien, vous n'osez pas prendre la parole devant tous les étudiants »*

- Reformulation figure/fond



Figure - fond :
*Consiste à changer de perspective,
en inversant le point de vue*

Étudiant·e : « *Cela ne m'est pas facile de prendre la parole
en groupe* »

Enseignant·e : « *Si je comprends, vous préférez rester
silencieux-se* »

MEMENTO

ACCUEIL

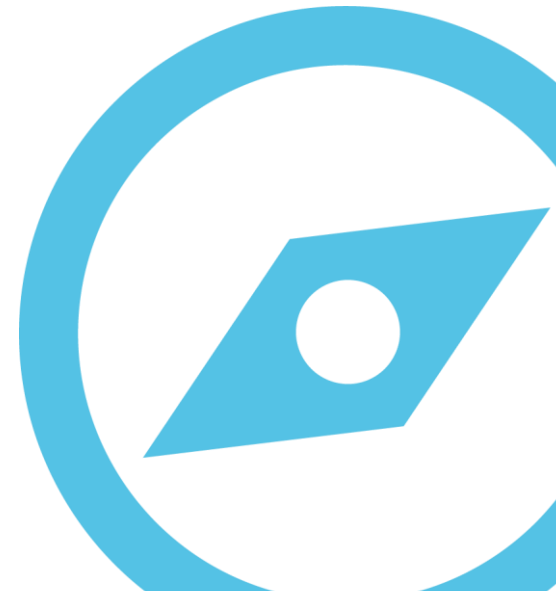
Cadre de l'entretien : son objectif

Mettre le jeune à l'aise

Favoriser la prise de parole :

« Je vous écoute ... »

OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN ?



POINTS À ABORDER

En fonction de l'étudiant·e :

Ses difficultés : retour sur son parcours et ses stages

Ses points positifs, ses ressources, ses fragilités
ses hésitations

Ses projets, ses possibilités

Aide à la décision

REBONDIR SUR LES ASPECTS POSITIFS

- Réfléchir à ses valeurs personnelles
- Encourager l'estime de soi, mais en prenant compte des contraintes propres à chacun-e

TRAVAILLER EN RÉSEAU

- Un passage de relais vers un autre service peut s'avérer nécessaire.
- Pour autant, il peut ne pas signifier la fin du suivi par l'enseignant, mais se concrétiser par un échange autour de l'étudiant-e.

CONCLUSION

- Que retenir de cet échange ?
- Qu'a entendu l'étudiant·e ?
- Qu'a-t-il/elle compris ?
- Rappel des propositions : démarches, évolutions, relais

Conseils éventuels

Reprendre RDV avec les objectifs

Remerciements

- Groupe de travail « dialogue école famille » :
Anne FLEITZ, proviseure, Brigitte DUTREUIL,
inspectrice de l'information et de l'orientation,
Jeanne GEBLER , Psy-EN, Edith SCHEURER,
ingénieure d'études et de recherche,
Catherine COLNOT, professeure des écoles
- Anna LEVERATTO
- Véronique CHLOUP