



Fil conducteur pour un entretien exploratoire

Pour découvrir les sources de stress et les ressources chez l'employeur, **un entretien exploratoire** avec le travailleur constitue un outil très aisé et rapide.

L'objectif est d'explorer l'histoire du travailleur, sans lui donner l'impression de le soumettre à un entretien ou un interrogatoire.

1. Principales questions

En vue du meilleur déroulement possible de l'entretien exploratoire, il est important de passer soi-même en revue au préalable les pistes à explorer et de maîtriser plus ou moins les questions principales. Il ne s'agit pas d'apprendre les questions par cœur mais de savoir ce que vous demandez et où vous voulez aller.

A. Posez des questions sur les caractéristiques du travail/de la tâche.

- a. Quelles tâches vous donnent satisfaction ? Ou pas ?
- b. Quelles tâches nécessitent plus de travail ?
- c. Quelles tâches ressentez-vous comme une charge ? Ou pas ?
- d. Les tâches et responsabilités sont-elles claires ?

B. Posez des questions sur les relations avec les collègues.

- a. Comment se passent les relations professionnelles avec vos collègues ?
- b. Comment est l'ambiance au sein de l'équipe ?
- c. Y a-t-il une personne au travail à qui vous pouvez toujours vous adresser ?
- d. Comment se passe la relation avec votre responsable direct ?

C. Posez des questions sur l'avenir et les possibilités de progression.

- a. Qu'est-ce que vous voudriez atteindre ?
- b. Qu'est-ce qui entrave la réalisation de cet objectif ?
- c. Quelles certitudes ou incertitudes avez-vous quant à votre travail à l'avenir ?

D. Posez des questions sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

- a. Qu'est-ce qui vous donne de l'énergie ?
- b. Quand avez-vous des difficultés à combiner travail et vie privée ?
- c. Existe-t-il actuellement des éléments qui vous demandent beaucoup d'énergie et de temps ?

2. Questions secondaires

Outre les questions principales abordées, mieux vaut également poser des **questions secondaires** afin d'identifier le mieux et le plus complètement possible les sources de stress et d'énergie.

Ces questions secondaires se présentent souvent d'elles-mêmes mais demandent peut-être un peu d'exercice au départ.

Dès lors, voici quelques conseils sur la façon de poser des questions :

- **Questions ouvertes** : vous posez des questions ouvertes pour obtenir le plus d'informations possible du travailleur. Vous amenez le travailleur à raconter son histoire. Par exemple : comment se déroule généralement votre journée de travail ?
- **Continuer à poser des questions** : écoutez la réponse et continuez à poser des questions. Par exemple : un cours le jeudi soir, dites-vous ? Comment se passe-t-il ?
- **Questions fermées** : vous posez des questions fermées pour vérifier certains points. Par exemple : En fait, vous dites que vous avez des difficultés pour vous lever le matin. C'est bien ça ?
- **Résumer** : résumez les réponses pour en garder une vue d'ensemble et rester sur la bonne voie. Par exemple : Donc, vos journées semblent calmes et structurées, mais vous avez des difficultés pour vous lever le matin.
- **Questions suggestives** : il faut faire attention à ce type de questions. Il se peut que vous attribuez certaines paroles à votre interlocuteur. Par exemple : Suivre une formation aussi tard le jeudi soir, cela ne vous pose pas de problèmes pour vous lever le lendemain matin ?

Astuce : commencez toujours l'entretien exploratoire en **parlant de la pluie et du beau temps**. Vous créez ainsi un climat agréable, ce qui donne confiance et apaise. L'entretien exploratoire ne peut en effet pas donner l'impression d'être une interview et/ou un interrogatoire.

3. Suggestions

Lorsque vous terminez l'entretien exploratoire et que vous avez une première vision des sources de stress et d'énergie, vous pouvez, pour clôturer, formuler quelques **premières suggestions** de solutions possibles. Ces suggestions ne sont dès lors pas des solutions définitives au problème, mais plutôt une indication.

Suggestions par piste :

- A. Travail et missions.
 - Adapter la répartition des tâches
 - Adapter la façon de travailler
 - Modifier l'horaire

B. Relations avec les collègues

- S'occuper de la mauvaise ambiance de travail
- Chercher du soutien
- Coaching collégial

C. Avenir et possibilités de progression

- Possibilités en matière de formations et training

D. Équilibre vie privée et travail

- Modifier l'horaire
- Congé pour soins

4. Conseil en cas de relais

Pour les organisations et leurs coordonnées dans divers domaines (cours, aide, téléphone et internet, aide générale et spécialisée), vous pouvez vous adresser à <http://www.fitinjehoofd.be/hulp.aspx>

Il est recommandé de rédiger une fiche d'information. Outre les liens externes, elle peut reprendre des personnes de contact dans l'entreprise (par exemple, personnes de confiance, consultants stress, assistant social,...).