

FAIRE PARLER LE TRAVAIL AU COURS D'UN ENTRETIEN – RECUEIL DE SITUATIONS PROBLEME DANS LES ETABLISSEMENTS DE L'ACADEMIE

ENGAGER L'ENTRETIEN

Posture

Prendre RDV et prévenir le service et son chef de service

Eviter de perturber le fonctionnement du service

Prendre le temps d'expliquer le principe de l'entretien et sa finalité

Convenir des règles fonctionnement : confidentialité, absence de jugement de valeurs, ...

Modalités de recueil

Nous préconisons de faire le recueil en binôme (à définir en groupe projet Académique et / ou en instance CHSCT.

Entretiens collectifs ? Individuels ? Observations de situations de travail ?

Plurimétier ou par métier ?

Lors de l'entretien

- Avoir un regard « naïf » comme si on ne connaissait pas la situation, le métier
- Garder un état d'esprit de curiosité et de compréhension, rester ouvert et serein
- Laisser le temps de la réponse avant de questionner à nouveau la personne
- Si la personne exprime des états de colère, d'inquiétude, de découragement, de doute ou de culpabilité, la personne qui interroge écoute et tente de ramener à la situation de travail en posant des questions autour de l'activité « concrètement comment cela se passe dans le travail ? A quel moment ? »
- On peut utiliser son intuition pour orienter le questionnement vers l'approfondissement de faits, mais pas pour juger des situations ou des personnes à partir de son point de vue ou de celui de la personne interrogée.

QUESTIONNER LE TRAVAIL

Identifier une situation qui pose problème pour faire son travail

- Avez-vous rencontré une ou des situation(s) précise(s) de travail, où vous auriez ressenti une impression de débordement, d'impasse, de conflits, ...?
- Quelle est la dernière situation où vous l'avez vécu ? L'évènement qui vous semble le plus représentatif ?

Identifier une situation qui se passe bien

- Qu'est ce qui a fait qu'elle se passe bien ? L'évènement qui vous semble le plus représentatif ?
- Quelles sont les ressources qui ont permis que cela se passe bien ?

Contextualiser l'évènement

- C'était quand ? Vous étiez où ? Vous faisiez quoi ? Qui était présent ?
- Qu'est-ce qui s'est passé ?

Repérer les acteurs impliqués et les conséquences

- Il en a découlé quoi ? Qu'est ce qui s'est passé ensuite pour vous ? Dans le travail ? Avec vos collègues ou dans vos relations de travail ?
- Qui était présent au moment de cet évènement ? Selon vous qui pourrait en subir les conséquences de ce qui s'est passé ?

- Comment cette situation s'est finie ?

Repérer les acteurs impliqués et les causes

- C'est venu comment ? Quelles en sont les causes selon vous ?
- Qu'est-ce qui fait que cela est arrivé ?
- Est-ce que ce genre de situations arrive souvent ? Pour les mêmes raisons ?
- Touchent-t-elles d'autres collègues ?

Repérer les éléments pouvant révéler les ressources et des pistes d'action possibles

- D'après vous qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cette situation ou son renouvellement
- Qu'est-ce qui fait qu'une journée se passe bien pour vous ?
- Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail