



## Herzlich willkommen Un accueil chaleureux

Regionale Vernetzung im Frühbereich  
Mise en réseau dans le domaine de la petite enfance

26.10.23



# Thema

Beratungsmethodik in der Elternarbeit  
– Wie spreche ich schwierige Themen an

# *Thème*

Méthodologie du conseil aux travail avec les parents -  
Comment aborder des sujets difficiles





## Programm / Programmes

- 17.00     Ankunft / Arrivée
- 17.10     Einleitung und Aktuelles der Vernetzungspartner  
*Introduction et actualités des partenaires du réseau*
- 17.30     Input  
Beratungsmethodik in der Elternarbeit  
*Méthodologie du conseil aux travail avec les parents*
- 18.30     Vernetzungszeit / *Du temps pour réseauter*
- 19.00     Workshops & Plenum / *Ateliers & Session plénière*
- 19.45     Fragen / *Questions*
- 20.00     Abschluss / *Conclusion*



## Regionale Vernetzung im Frühbereich

### *Mise en réseau régionale dans le domaine de la petite enfance*

- Ziel: Die Zusammenarbeit unter den FB-Akteuren in der Region zum Wohle des Kindes fördern / *Objétif: Favoriser la collaboration entre les acteurs dans le domaine de la petite enfance*
  
- 16 Regionen / *16 régions*



# Regionale Vernetzung im Frühbereich

## *Mise en réseau régionale dans le domaine de la petite enfance*

### Veranstaltungen / *Manifestations*:

11.11.2015	Kickoff
14.11.2016	Zugang zu Migrationsfamilien / <i>Accès aux familles de migrants</i>
06.12.2017	Sprachförderung und Mehrsprachigkeit / <i>Développement linguistique et le plurilinguisme</i>
15.11.2018	Datenschutz / <i>Protection des données</i>
20.11.2019	Mediengebrauch / <i>Utilisation des médias</i>
09.11.2021	Umfassender Kinderschutz / <i>Protection globale de l'enfant</i>
25.10.2022	Genderstereotype im Frühbereich / <i>Des stéréotypes de genre dans les domaines de la petite enfance</i>



## Organisatorisches / Organisation

- Dokumentation der Veranstaltungen auf [www.mvb-be.ch](http://www.mvb-be.ch)  
unter Angebot Fachpersonen: Regionale Vernetzung im Frühbereich / *Documentation des événements sur [www.mvb-be.ch](http://www.mvb-be.ch) dans le cadre de l'offre "Professionnels" : Mise en réseau régionale dans le secteur de la petite enfance*
- Entschädigung für selbständigerwerbende Fachpersonen / *Dédommagement pour les acteurs indépendants*



## **Update & Ausblick frühe Förderung Stadt Biel**

Regionales Vernetzungstreffen /  
Mise en réseau de la petite  
enfance - 26.10.2023

# Handlungsfelder und Zeitplan - Konzept 2019

	Massnahme	2019	2020	2021	2022	2023
<b>HANDLUNGSFELD 1</b> Bildungs- und Erziehungspartnerschaften	Niederschwellige Elternbildung	■	■	■	■	■
	Neue Projekte Elternbildung	■	■	■	■	■
	Übergänge gestalten («petit pont» ausweiten)	■	■	■	■	■
	Familienzentrum stärken (FamiPlus)	■	■	■	■	■
	Hausbesuchsprogramm ausweiten	■	■	■	■	■
	Vernetzung	■	■	■	■	■
<b>HANDLUNGSFELD 2</b> Quartierarbeit	Quartier- und Siedlungsarbeit	■	■	■	■	■
	Neue partizipative Projekte	■	■	■	■	■
	Koordination im Quartier	■	■	■	■	■
<b>HANDLUNGSFELD 3</b> Familienergänzende Betreuungsangebote	Objektfinanzierung Spielgruppen	■	■	■	■	■
	Subventionierung Elternbeiträge Spielgruppen	■	■	■	■	■
	Zugang zu Kita-Plätzen sichern	■	■	■	■	■
	Weiterbildungen	■	■	■	■	■

## Stand heute:

Umsetzung und Evaluation der Massnahmen 2019-2023.

## 2024-2028:

Überarbeitung der Massnahmen / Anpassungen.

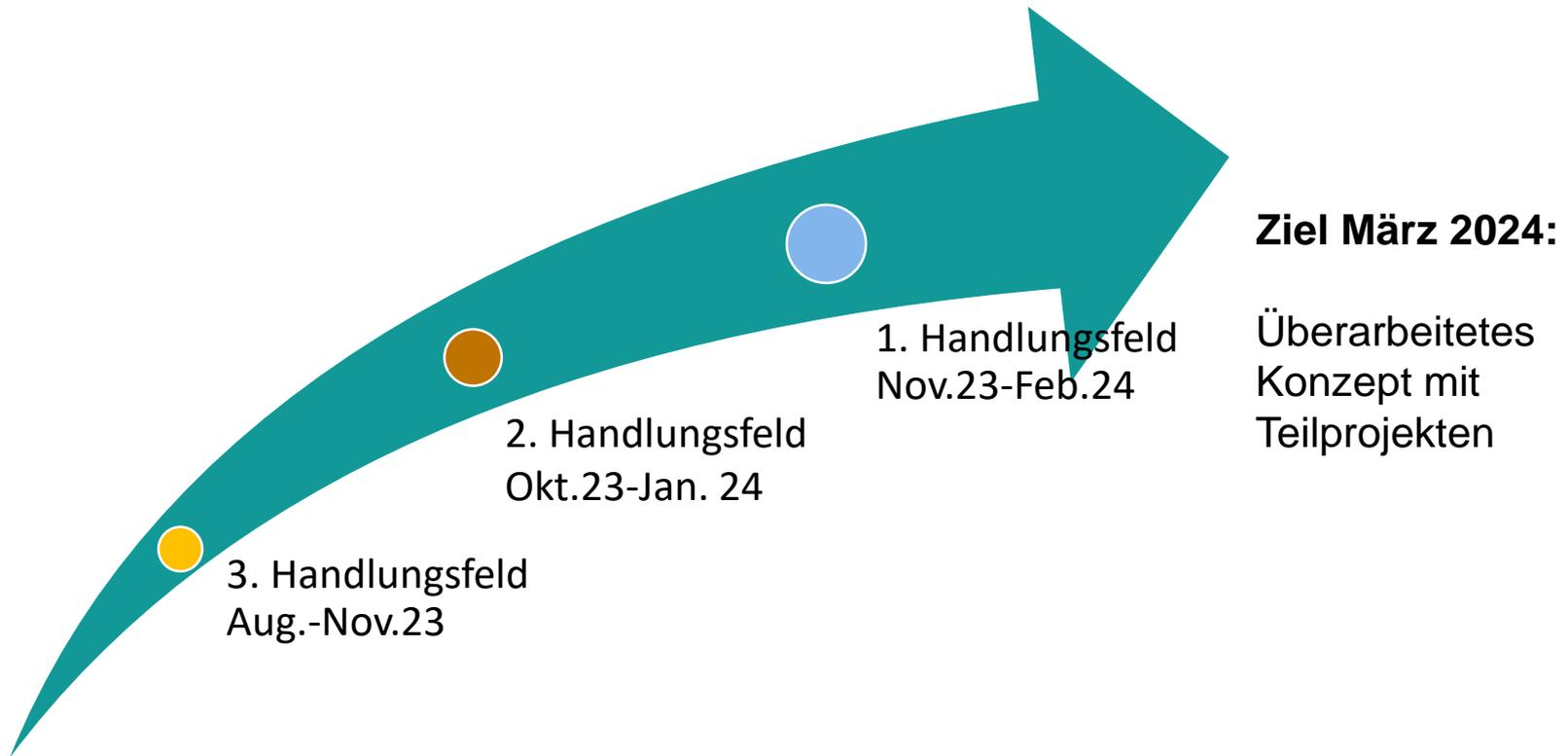
# Champs d'action et horizon - Concept 2019

	Mesure	2019	2020	2021	2022	2023
<b>CHAMP D'ACTION 1</b> Partenariats de formation et d'éducation	Former les parents à bas seuil	■	■	■	■	■
	Élaborer de nouveaux projets de formation des parents	■	■	■	■	■
	Organiser les transitions (projet «petit pont»)	■	■	■	■	■
	Renforcer le centre familial (FamiPlus)	■	■	■	■	■
	Étendre le programme de visites à domicile	■	■	■	■	■
	Mettre en réseau	■	■	■	■	■
<b>CHAMP D'ACTION 2</b> Travail de quartier	Renforcer le travail de quartier et le travail social dans les lotissements	■	■	■	■	■
	Élaborer de nouveaux projets participatifs	■	■	■	■	■
	Coordonner les activités dans le quartier	■	■	■	■	■
<b>CHAMP D'ACTION 3</b> Offres d'accueil extrafamilial	Soutenir financièrement les groupes de jeux	■	■	■	■	■
	Subventionner les contributions parentales aux groupes de jeux	■	■	■	■	■
	Garantir l'accès aux places dans les crèches	■	■	■	■	■
	Proposer des formations continues	■	■	■	■	■

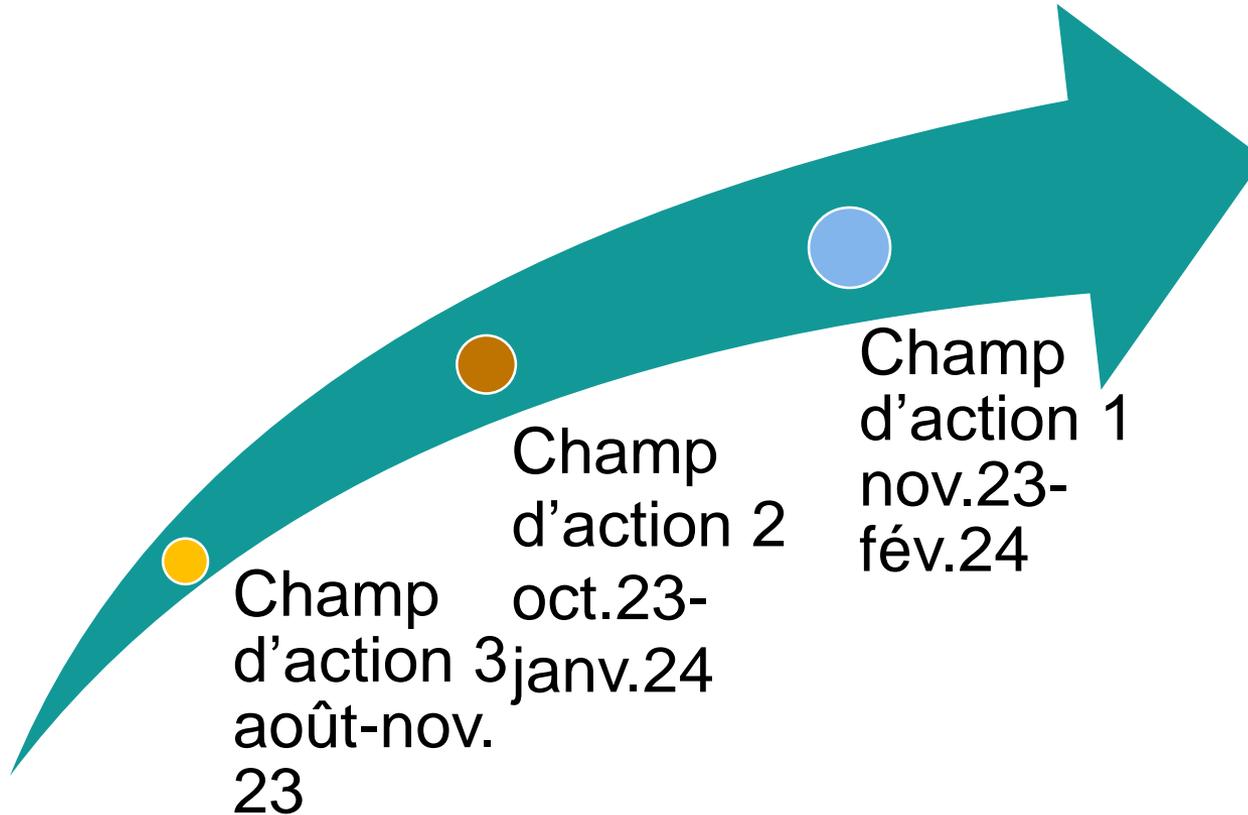
**Situation à ce jour:**  
Poursuite et evaluation du contenu 2019-2023.

**2024-2028:**  
Retravail ou adaptation des mesures si nécessaire.

# Vorgehen Überarbeitung Konzept frühe Förderung



# Procédure de remaniement du Concept d'encouragement précoce



**Objectif mars 2024:**  
Dépôser le concept retravaillé et sous-projets

# Ablösung Kindersprachhaus – mit Regelangeboten

## Säulen des Kindersprachhauses

- Säule 1: Das alte Projekt mit den Schulungen frühe Sprachförderung an effe abtreten für Schulungen ganzer Kanton Bern. **Für Biel weiterhin Schulungen möglich.**
- Säule 3a: Intensivsprachkurse werden nicht mehr vorgeschlagen ab 2024. -> Sprachförderung in den Regelstrukturen (**Spielgruppen und Kitas**)
- Säule 3b: Eltern-Kind-Deutsch / Französisch **bleiben** in den QuartierInfos bestehen.

**Sprachförderung soll 100% alltagsintegriert in den Kitas und Spielgruppen stattfinden -> Inklusiver Ansatz.**

# Dissolution de la Maison des langues pour enfants – avec des offres régulières

## Piliers de la Maison des langues pour enfants

- Pilier 1: céder à effet l'ancien projet de formations en encouragement précoce pour que les formations aient lieu dans tout le canton de Berne. **Les formations pour Bienne demeurent possibles.**
- Pilier 3a: les cours de langue intensifs ne seront plus proposés dès 2024. -> encouragement linguistique dans les structures régulières (**crèches et groupes de jeux**)
- Pilier 3b: les cours Français/Allemand parents-enfants **demeurent** dans les InfoQuartiers.

**L'encouragement linguistique doit être intégré au quotidien à 100% dans les crèches et les groupes de jeux. -> Approche inclusive.**

# Frühe Sprachförderung in Biel

**Januar 2024 - Sprachstanderhebungen 2024** – alle Kinder mit 2.5 Jahren

[Elternfragebogen – Stadt Biel \(biel-bienne.ch\)](http://biel-bienne.ch)

Fragebögen in 5 Sprachen. Achtung 2 Umfragen = Deutsche und Französische Erhebung zu den zukünftigen Schulsprachen der Kinder.

**April 2024** -> Empfehlungsschreiben Sprachförderbedarf Kind an die Eltern

**Mai-Juli 2024** Unterstützung der Familien bei **Anmeldung Kitas und Spielgruppen.**

Fachstelle frühe Förderung, QuartierInfos, Fachstelle Integration, Multimondo

**Vergünstigungen für Eltern für beide Angebote !**

# Encouragement linguistique précoce à Bienne

**Janvier 2024 – évaluations 2024 du niveau linguistique** de tous les enfants de 2,5 ans

[Questionnaire destiné aux parents – Ville de Bienne \(biel-bienne.ch\)](https://www.biel-bienne.ch)

Questionnaire en 5 langues. Attention : 2 sondages = évaluation de la future langue de scolarisation (français ou allemand) des enfants.

**Avril 2024** -> lettre de recommandation aux parents concernant le besoin d'encouragement linguistique de leur enfant

**Mai à juillet 2024** : aide aux familles pour effectuer **l'inscription dans une crèche ou un groupe de jeux.**

Service spécialisé de l'encouragement précoce, InfoQuartiers, Service spécialisé de l'intégration, Multimondo

**Subventions pour les parents pour les deux offres !**

# Parallel zu Spielgruppen / Kita: ELKI Deutsch / Französisch

## Eltern-Kind-Deutsch

Spielen und singen, um mit seinem Kind Deutsch zu lernen.

### Montag

14.00–15.30  
QuartierInfo Bözigen  
Solithurnstrasse 21  
2504 Biel  
032 326 14 55

### Dienstag

09.30–11.00  
QuartierInfo Madretsch  
Zentralstrasse 125  
2503 Biel  
032 326 14 56

### Donnerstag

14.00–15.30  
QuartierInfo Mett  
Poststrasse 41  
2504 Biel  
032 326 14 57

### Freitag

09.30–11.00  
QuartierInfo Zentrum  
Unionsgasse 11  
2502 Biel  
032 326 14 53

**Gratis, ohne Voranmeldung und für alle Familien, die in Biel wohnen.**

Während der Schulferien findet das Angebot nicht statt.

## Eltern-Kind-Französisch

Spielen und singen, um mit seinem Kind Französisch zu lernen.

### Dienstag

14.00–15.30  
QuartierInfo Zentrum  
Unionsgasse 11  
2502 Biel  
032 326 14 53

### Freitag

09.30–11.00  
QuartierInfo Mett  
Poststrasse 41  
2504 Biel  
032 326 14 57

## Allemand parents-enfants

Jouer et chanter pour apprendre l'allemand avec son enfant.

### Lundi

14.00–15.30  
InfoQuartier Boujean  
Rue de Soleure 21  
2504 Bienne  
032 326 14 55

### Mardi

09.30–11.00  
InfoQuartier Madretsch  
Rue Centrale 125  
2503 Bienne  
032 326 14 56

### Jeudi

14.00–15.30  
InfoQuartier Mâche  
Rue de la Poste 41  
2504 Bienne  
032 326 14 57

### Vendredi

09.30–11.00  
InfoQuartier Centre  
Rue de l'Union 11  
2502 Bienne  
032 326 14 53

**Gratuit, sans inscription et ouvert à toutes les familles qui habitent à Bienne.**

L'offre n'a pas lieu durant les vacances scolaires.

## Français parents-enfants

Jouer et chanter pour apprendre le français avec son enfant.

### Mardi

14.00–15.30  
InfoQuartier Centre  
Rue de l'Union 11  
2502 Bienne  
032 326 14 53

### Vendredi

09.30–11.00  
InfoQuartier Mâche  
Rue de la Poste 41  
2504 Bienne  
032 326 14 57



## Eltern-Kind-Deutsch Français parents-enfants

 **Stadt Biel  
Ville de Bienne**  
Généralistes & Quartiers  
Généralists & Quarters

Gratis. Für Eltern mit Kindern  
0-5 Jahren aus Biel.

Für mehrsprachige Familien  
& für Familien mit Interesse am Bilinguismus (D/F)

# En parallèle aux crèches/groupes de jeux : Français/Allemand parents-enfants

## Eltern-Kind-Deutsch

Spielen und singen, um mit seinem Kind Deutsch zu lernen.

### Montag

14.00–15.30  
QuartierInfo Bözingen  
Solithurnstrasse 21  
2504 Biel  
032 326 14 55

### Dienstag

09.30–11.00  
QuartierInfo Madretsch  
Zentralstrasse 125  
2503 Biel  
032 326 14 56

### Donnerstag

14.00–15.30  
QuartierInfo Mett  
Poststrasse 41  
2504 Biel  
032 326 14 57

### Freitag

09.30–11.00  
QuartierInfo Zentrum  
Unionsgasse 11  
2502 Biel  
032 326 14 53

**Gratis, ohne Voranmeldung und für alle Familien, die in Biel wohnen.**

Während der Schulferien findet das Angebot nicht statt.

## Eltern-Kind-Französisch

Spielen und singen, um mit seinem Kind Französisch zu lernen.

### Dienstag

14.00–15.30  
QuartierInfo Zentrum  
Unionsgasse 11  
2502 Biel  
032 326 14 53

### Freitag

09.30–11.00  
QuartierInfo Mett  
Poststrasse 41  
2504 Biel  
032 326 14 57

## Allemand parents-enfants

Jouer et chanter pour apprendre l'allemand avec son enfant.

### Lundi

14.00–15.30  
InfoQuartier Boujean  
Rue de Soleure 21  
2504 Bienne  
032 326 14 55

### Mardi

09.30–11.00  
InfoQuartier Madretsch  
Rue Centrale 125  
2503 Bienne  
032 326 14 56

### Jeudi

14.00–15.30  
InfoQuartier Mâche  
Rue de la Poste 41  
2504 Bienne  
032 326 14 57

### Vendredi

09.30–11.00  
InfoQuartier Centre  
Rue de l'Union 11  
2502 Bienne  
032 326 14 53

**Gratuit, sans inscription et ouvert à toutes les familles qui habitent à Bienne.**

L'offre n'a pas lieu durant les vacances scolaires.

## Français parents-enfants

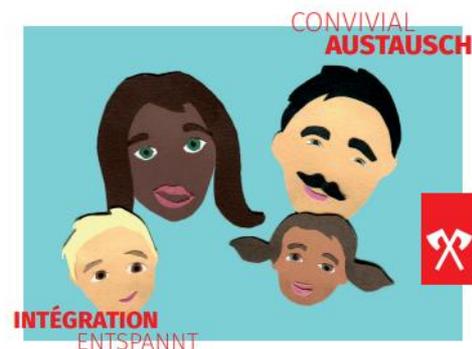
Jouer et chanter pour apprendre le français avec son enfant.

### Mardi

14.00–15.30  
InfoQuartier Centre  
Rue de l'Union 11  
2502 Bienne  
032 326 14 53

### Vendredi

09.30–11.00  
InfoQuartier Mâche  
Rue de la Poste 41  
2504 Bienne  
032 326 14 57



## Eltern-Kind-Deutsch Français parents-enfants



Gratuit. Pour parents avec enfants de 0 à 5 ans de Bienne.

Pour familles plurilingues et pour familles intéressées par le bilinguisme (F/D)

# Start / Début FamiSport - 29.10.2023

Offene Turnhalle am Sonntag für Familien mit Kindern von 1 bis 6 Jahren.

**Sonntage vom 29. Oktober 2023 bis 17. März 2024**  
**Von 14.00 bis 17.00 Uhr**

- Collège du Châtelet, kleine Turnhalle, Schösslistrasse 37, Biel
- Primarschule Mattenstrasse, Mattenstrasse 90, Biel

**Offen für alle, gratis und ohne Anmeldung**

Während der Schulferien findet das FamiSport nicht statt.

Mitbringen: Bequeme Kleidung und Antirutschsocken.

Aus Sicherheitsgründen bestimmt die Leitung vor Ort die maximale Anzahl von zugelassenen Kindern. Versicherung ist Sache der Teilnehmenden.

Salle de gymnastique ouverte le dimanche aux familles avec des enfants de 1 à 6 ans.

**Dimanches du 29 octobre 2023 au 17 mars 2024**  
**De 14h00 à 17h00**

- Collège du Châtelet, petite salle de gymnastique, rue du Châtelet, Bienne
- École primaire Rue des Prés, rue des Prés 90, Bienne

**Ouvert à toutes et tous, gratuit et sans inscription**

FamiSport n'a pas lieu durant les vacances scolaires.

Apporter : Vêtements confortables et chaussettes antiglisse.

Pour des raisons de sécurité, les responsables sur place décideront du nombre maximal d'enfants admis. L'assurance est à la charge des participantes et participants.



## FamiSPORT

Sonntage vom 29. Oktober 2023 bis 17. März 2024  
Dimanches du 29 octobre 2023 au 17 mars 2024  
14.00–17.00

QuartierInfo Madretsch  
InfoQuartier Madretsch  
Zentralstrasse 125  
Rue Centrale 125  
2503 Biel/Bienne

032 326 14 56 / 078 723 20 92  
quartierinfo.madretsch@biel-bienne.ch  
infoquartier.madretsch@biel-bienne.ch  
www.biel-bienne.ch/quartierinfo-madretsch  
www.biel-bienne.ch/infoquartier-madretsch

 **Stadt Biel**  
**Ville de Bienne**  
Generations & Quartiers  
Génération & Quartiers

# Schritt:weise / petits:pas à Bienne

## **schritt:weise**

---

Spiel- und Lernprogramm für zwei- bis vierjährige Kinder und ihre Eltern. Das Programm richtet sich speziell an Familien mit oder ohne Migrationshintergrund, die durch Krankheit, Isolation, prekäre Lebensumstände o.ä. erschwerte Startbedingungen haben.

## **petits:pas**

---

Programme d'encouragement, d'apprentissage et de jeu préventif pour familles avec enfants en âge préscolaire. Il est conçu spécifiquement pour des familles socialement défavorisées, avec ou sans passé migratoire et ayant un accès limité à la formation et aux offres de socialisation.

[petitspas – effe – espace de formations](#)

\*\*\*\*\*

## **Fachperson für die Leitung des Frühförderprogramms schritt:weise / petits:pas**

Das Team von *effe* sucht eine **Fachperson für die Leitung des Frühförderprogramms schritt:weise / petits:pas**

ab 1. März / 1. April 2024 oder nach Vereinbarung

 Stellenausschreibung

## **Poste au concours**

---

L'équipe de *effe* cherche un.e **responsable pour les programmes de prévention précoce schritt:weise et petits:pas**.

Merci d'informer les personnes intéressées dans votre entourage.

 Descriptif de poste

# Veranstaltungshinweis: Forum Migration & Integration 9.11.2023

## Forum Migration und Integration

🔊 Seite lesen und übersetzen ?

**Die Fachstelle Integration organisiert jedes Jahr ein Forum zu Fragen rund um die Migration und Integration und zu einem spezifischen Themenschwerpunkt. Der Anlass richtet sich an die Bevölkerung der Stadt und Region Biel und an Fachpersonen.**

Am 9. November heisst Sie die Fachstelle Integration an der fünften Ausgabe des Forums Migration und Integration im Kongresshaus in Biel herzlich willkommen. Es ist dem Thema **«Sprachen und Integration»** gewidmet. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Mehrsprachigkeit in der Integration. In Biel, der Hauptstadt der Zweisprachigkeit, gehört die Sprachenvielfalt zum Alltag. Was bedeutet das für uns im Alltag, bei der Arbeit, für die Schule? Reden Sie mit!

Die Veranstaltung ist gratis. Kinderbetreuung gratis vor Ort.

### Datum und Ort

**Donnerstag, 9. November 2023, von 18.00 bis 21.00 Uhr**

Kongresshaus, Zentralstrasse 60, Biel

## Forum Migration et intégration

🔊 Lire et traduire la page ?

**Le Service spécialisé de l'intégration organise chaque année un forum sur les questions liées à la migration et à l'intégration autour d'un thème principal spécifique. L'événement s'adresse à la population de Bienne et sa région ainsi qu'aux spécialistes.**

Le 9 novembre le Service spécialisé de l'intégration vous accueillera à la cinquième édition du forum Migration et intégration au Palais des Congrès de Bienne. Consacré au thème **« Les langues et l'intégration »**, il mettra l'accent sur le plurilinguisme dans l'intégration. À Bienne, capitale du bilinguisme, la diversité linguistique fait partie du quotidien. Qu'est-ce que cela signifie pour nous dans notre vie de tous les jours, au travail, à l'école ? Venez et participez !

La manifestation est gratuite. Garderie gratuite sur place.

### Date et lieu

**Jeu­di 9 novembre 2023, de 18h00 à 21h00**

Palais des Congrès, rue Centrale 60, Bienne

[Forum Migration und Integration – Stadt Biel \(biel-bienne.ch\)](https://www.biel-bienne.ch/forum-migration-integration)

# Veranstaltungshinweis: Berner Gesundheit / Santé bernoise

## Interdisziplinäre Vernetzung zum Wohl der Kinder und Jugendlichen

Vernetzungsanlass für Fachpersonen aus den Bereichen  
Schulen, Psychologie, Psychiatrie und Sozialdienste

### Datum und Ort

Datum: 7. November 2023, 8.30 bis 16.30 Uhr  
Ort: Neues Museum Biel (NMB), Biel

## Réseau interdisciplinaire centré sur le bien-être des enfants et des jeunes

Mise en réseau pour les spécialistes des domaines de l'école,  
de la psychologie, de la psychiatrie et des services sociaux

### Date et lieu

Date : 7 novembre 2023, 8h30 à 16h30  
Lieu : Nouveau musée de Bienne (NMB)

## Aktuelles / Actualités



CENTRE DE  
PUÉRICULTURE  
CANTON DE BERNE



MÜTTER- UND  
VÄTERBERATUNG  
KANTON BERN



## Service de conseil en paternité Väterberatung

Mise en réseau domaine de la petite enfance  
Regionaler Vernetzungsanlass in Biel

Oct 2023  
Philippe Häni

# L'offre du Centre de Puériculture

## Das Angebot der Mütter- und Väterberatung



### Toute offre

- pour les parents d'enfants entre 0-5 ans
- gratuit
- confidentiel

### Alle Angebote der MVB

- für Eltern von Kindern zwischen 0-5 Jahren
- gratis
- vertraulich



# L'offre actuel dans le contexte de la paternité

## Das aktuelle Väter-Angebot



### Service de conseil: Philippe Häni

Numéro d'accès direct – 079 853 40 26

Consultations par téléphone ou face à face

### Väterberatung: Remo Ryser

Vätertelefon – 079 853 15 57

Telefon- oder Face to face-Beratungen



### Rencontres pères – enfants

Chaque deuxième samedi du mois | 15h–17h

Espace famille FamiPlus Biel

### Vater-Kind-Treffs

Jeden zweiten Samstag im Monat | 15h–17h

Familientreff FamiPlus Biel



# L'offre actuel dans le contexte de la paternité

## Das aktuelle Väter-Angebot



**Consultations de groupe**  
**Echanges entre pères**  
Bon départ dans la paternité

**Gruppenangebote**  
**Vätertalks**  
Guter Start ins Vater sein



**Informations pour les pères: [www.cp-be.ch](http://www.cp-be.ch)**  
Conseils et suggestions sur des thèmes importants du point de vue des pères

**Väter-Infos: [www.mvb-be.ch](http://www.mvb-be.ch)**  
Zentrale Themen aus Vätertsicht mit Tipps und Anregungen



# Dépliants Flyer



**Être père aujourd'hui**  
**Échange et conseil  
d'homme à homme**

Pour les papas d'enfants de 0 à 5 ans

Ligne directe  
079 853 40 26  
peres@  
cp-be.ch



**CENTRE DE  
PUÉRICULTURE  
CANTON DE BERNE**



**Vater sein heute**  
**Austausch und  
Beratung von  
Mann zu Mann**

Für Väter mit Kindern zwischen  
0 und 5 Jahren

Väterhelpline  
079 853 15 57  
vaeter@  
mvb-be.ch



**MÜTTER- UND  
VÄTERBERATUNG  
KANTON BERN**

Bestellbar auf

[www.mvb-be.ch/de/shop](http://www.mvb-be.ch/de/shop)

Peuvent être commandé sur

[www.mvb-be.ch/fr/boutique](http://www.mvb-be.ch/fr/boutique)



# Dépliants Flyer



MÜTTER- UND VÄTERBERATUNG  
KANTON BERN  
CENTRE DE PUÉRICULTURE  
CANTON DE BERNE

## Rencontres pères-enfants Bienne

Papas et enfants entre eux

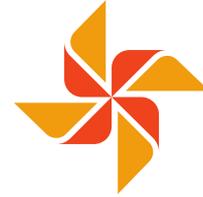


MÜTTER- UND VÄTERBERATUNG  
KANTON BERN  
CENTRE DE PUÉRICULTURE  
CANTON DE BERNE

## Vater-Kind-Treff Biel

Väter und Kinder unter sich





MÜTTER- UND VÄTERBERATUNG  
KANTON BERN  
CENTRE DE PUÉRICULTURE  
CANTON DE BERNE



## Méthodologie de consultation dans le travail avec les parents. Comment aborder les sujets sensibles ?

Mise en réseau régionale de Bienne  
26.10.2023/Aline Schulthess

# Aperçu

- Entrée en matière : Enquête Mentimeter
- Définition : Qu'est-ce qui caractérise les entretiens exigeants ?
- Processus de consultation : structure, phases et déroulement, compétences transculturelles en matière de consultation
- Méthodologie : Comment réussir des entretiens exigeants ?
- Attitude
  - Méthodes/techniques de conduite d'entretien
  - Facteurs d'influence et préparation de l'entretien
  - Facteurs de réussite et écueils à éviter
- Travail de groupe
- Conclusion : Take Home Messages



# Enquête Mentimeter

Quels sentiments et expériences associes-tu aux entretiens exigeants ?



# Définition des entretiens exigeants

Les entretiens exigeants peuvent englober les *entretiens conflictuels*, les *entretiens de crise*, les *entretiens autour de mauvaises nouvelles*, les *entretiens de confrontation* et les *entretiens critiques*. Les entretiens exigeants se caractérisent par le fait...

- qu'ils affectent le vécu et le ressenti de tous les interlocuteurs/trices.
- qu'ils peuvent déclencher une résistance, des sentiments extrêmes, des réactions impulsives jusqu'à l'escalade.

(cf. Widulle 2010 : 181 et suiv.)



# Définition de la consultation

Par consultation systémique orientée vers des solutions, nous entendons

*"un processus coopératif pour trouver des solutions (...). La conviction fondamentale est ici que le client dispose de toutes les capacités nécessaires pour passer du problème à la solution et qu'il suffit de les mettre en évidence par des questions appropriées et de les activer à l'aide de devoirs adaptés aux objectifs. "* (Bamberger, 2015 : 328)

La consultante/le conseiller a pour mission de déterminer, à l'aide de questions appropriées

- ce que veut le/la client·e (objectif)
- ce qu'il/elle peut faire (ressources)
- quelle est l'étape suivante (action)



# Processus de consultation

## Phases et déroulement de l'entretien

Début de la consultation Ouvrir l'entretien/clarifier le cadre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil, présentation de la consultante/du conseiller</li><li>• Clarifier le cadre temporel et la procédure</li><li>• Présentation, offres, mission, méthodes de travail du CP, protection des données</li></ul>
Préciser le contexte et la demande/le mandat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clarifier le contenu, les thèmes, la forme et l'organisation de la collaboration</li><li><input type="checkbox"/> Expériences professionnelles, clarifier les premières demandes</li></ul>
Exploration collecte d'informations/anamnèse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anamnèse, description des problèmes des client-e-s,</li><li><input type="checkbox"/> Saisir la situation de vie actuelle, les mesures prises jusqu'à présent, les solutions trouvées jusqu'à présent, les souhaits de changement et les objectifs, demander les ressources.</li></ul>
Clarification de la motivation et définition de l'objectif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clarifier si la consultation, le changement et la disposition à entreprendre d'autres démarches sont souhaités (pression de la souffrance).</li><li><input type="checkbox"/> Clarification concrète du mandat</li><li><input type="checkbox"/> Définition commune des objectifs</li></ul>
Développement de possibilités d'action et de solutions	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promotion de l'auto-efficacité</li><li><input type="checkbox"/> Donner les moyens d'agir</li><li><input type="checkbox"/> Transmission d'informations et instructions</li></ul>
Résumé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sauvegarder et résumer les résultats</li><li><input type="checkbox"/> Conclure des accords et donner des tâches</li></ul>
Conclusion de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terminer l'entretien</li><li><input type="checkbox"/> Obtenir un feedback</li><li><input type="checkbox"/> Garantie transfert dans le quotidien, stabilisation</li></ul>

# Processus de consultation

Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

## **Une approche professionnelle de la diversité**

- La diversité sociale est une réalité et une normalité en Suisse
- De plus en plus de personnes sont issues de l'immigration
- Des biographies, des familles et des interactions variées font partie de notre quotidien



# Processus de consultation

## Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

---

### Saisir

- Assurer la compréhension
- Évaluation transculturelle
- Établir une relation de confiance

### Comprendre

- Attitude neutre, sans préjugés
- Connaissances spécifiques à la migration
- Empathie

### Agir

- Orientation vers les besoins réels
  - Application des connaissances spécialisées également dans le contexte de la migration
  - L'action personnelle s'oriente vers les objectifs fixés
-

# Processus de consultation

Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

## **Manque d'informations et de connaissances**

- Sur le système de santé suisse (par ex. fonctionnement, système du médecin de famille, spécialistes, offres de prévention, etc.)
- Sur la santé (par ex. processus physiques, anatomie-physiologie, grossesse, etc.)

## **Communication difficile lors des rencontres avec les spécialistes et les services spécialisés**

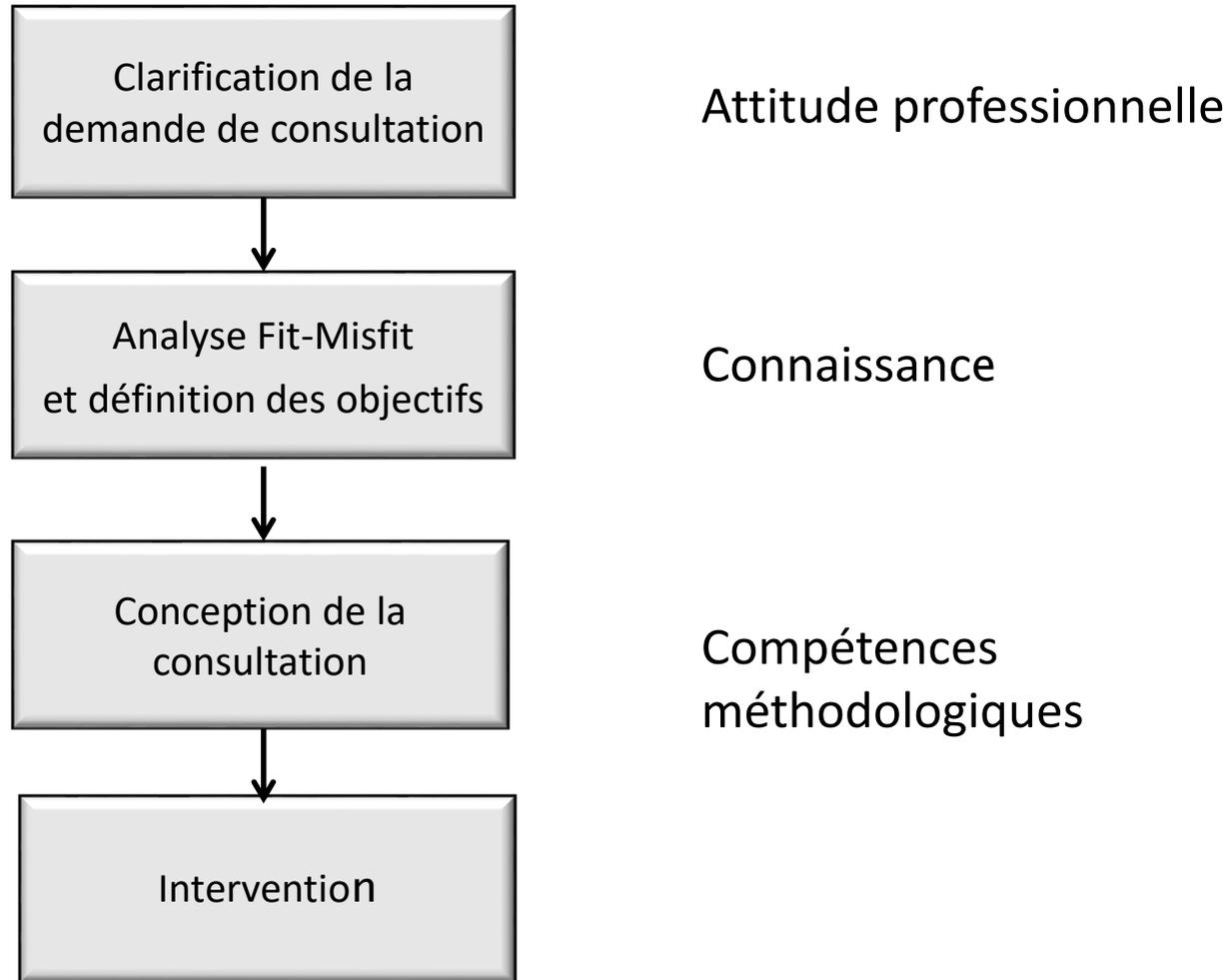
## **Isolement et manque de réseau familial ou social dans la migration**

- Manque de connaissances traditionnelles, de soutien et de ressources



# Processus de consultation

Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle



# Processus de consultation

## Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

Clarification de la  
demande de consultation

Représentations et attentes spécifiques à la culture en matière...

- des idéaux de l'enfant et du comportement optimal des parents
- du comportement problématique décrit et la nécessité de le corriger
- de structures de soutien (social) et de répit



# Exemples de questions posées lors de la consultation

## Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

### **Warm-up**

Comment se salue-t-on dans votre pays d'origine ?

Quelle est la signification du nom de votre enfant ?

### **Aide et soutien**

Y a-t-il quelqu'un de votre famille qui peut vous soutenir ?

Dans votre pays, vers qui iriez-vous pour obtenir du soutien ?

### **Gestion des problèmes**

Comment les problèmes sont-ils gérés chez vous ? Le fait de demander conseil et de l'aide est-il accepté ?

Comment le problème que vous évoquez est-il traité chez vous ?

Comment explique-t-on la cause de ce problème ?



# Processus de consultation

## Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

Analyse Fit-Misfit  
et définition des objectifs

### Comparaison de l'idéal (culturel) spécifique

- avec le monde actuel de la vie
- avec des perspectives et des offres normatives
- Positionnement dans un champ de tensions
- Normativité – sensibilité culturelle

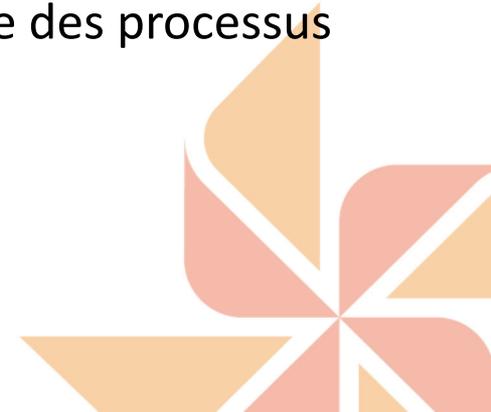


# Processus de consultation

Familles issues de l'immigration : compétence transculturelle

Conception de la  
consultation

- Organisation des contacts avec les parents
- Si nécessaire : prise en compte des processus de migration



# Processus de consultation

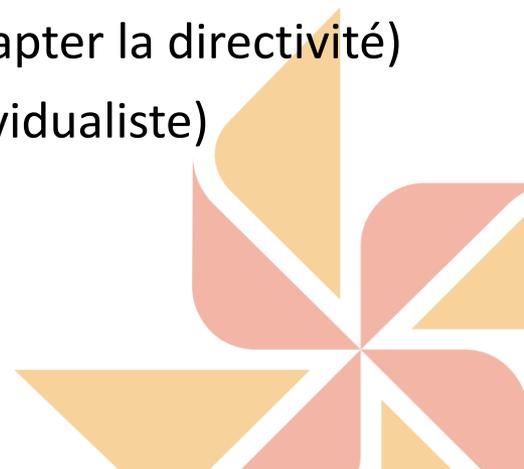
## Différences culturelles dans la conception de l'éducation

### Une vision différente de l'éducation ...

- Les besoins des parents au premier plan
- Initiation de l'interaction plus fréquente par les mères, les enfants suivent davantage les initiatives de la mère que l'inverse.

### ... nécessitent une approche personnalisée

- Structure hiérarchique versus orientation du discours (adapter la directivité)
- Choisir l'intervention appropriée (collectiviste versus individualiste)
- Prendre en compte le rôle des pères



# Processus de consultation

## Attitude professionnelle dans le travail transculturel

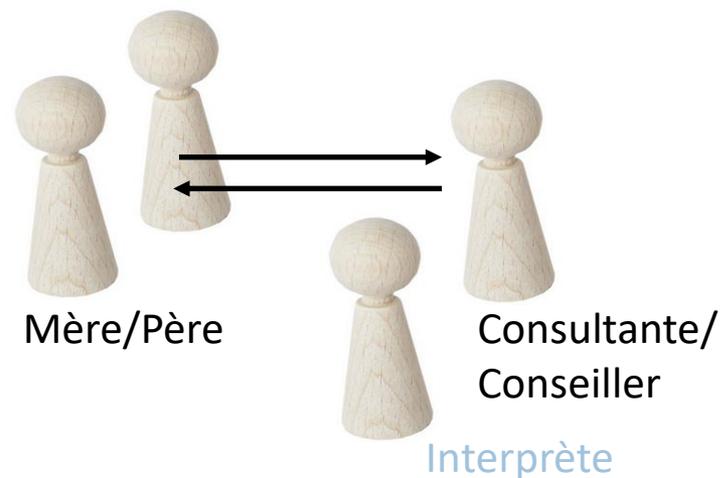
- Attitude autoréflexive
- Attitude d'ouverture à l'expérience
- Attitude d'affirmation active de la diversité
- Disposition à se laisser irriter dans ses convictions actuelles
- Tolérance à l'ambiguïté (gestion de l'ambiguïté/des contradictions)
- Attitude multi-perspective
- Attitude respectueuse
- Attitude communicative et ouverte au conflit



# Processus de consultation

Les « règles du jeu » de la communication dans le travail avec les interprètes

- Garder le contact visuel avec la mère/le père
- Conserver des expressions et des gestes naturels
- S'adresser directement à la mère/au père
- Parler lentement et clairement
- Langage simple
- Phrases courtes (1 information = 1 phrase)
- Pauses
- Parler l'allemand standard
- Demander
- Résumer avec ses propres mots ce que l'on a entendu



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Attitude

### Empathie

L'empathie, ou compréhension empathique, est comprise comme la capacité à savoir ce que ressentent les autres et à se mettre à la place du vécu et des actions de son interlocuteur.

- Se mettre à la place de l'autre
- Avoir une compréhension correcte de l'autre personne et lui faire savoir à quoi cela ressemble
- Faire un retour sur ce qui a été reçu et compris
- Pas d'évaluation/de jugement

(cf. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Attitude

### Appréciation

L'estime dans la consultation se caractérise par une acceptation inconditionnelle de la personne conseillée, sans pour autant que toutes les actions soient toujours acceptées.

- Adopter une approche neutre en termes de valeurs : ne pas évaluer ni condamner les comportements, les attitudes et les conceptions de la vie
- L'estime crée la confiance et un bon climat relationnel
- Soutient la confrontation avec des expériences stressantes, des situations difficiles et initie des changements.

((cf. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005))



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Attitude

### **Congruence/Authenticité**

Par congruence, on entend l'accord avec soi-même, ses pensées et ses sentiments, qui se manifeste dans la communication non verbale et verbale.

- Rester vrai, ne pas jouer un rôle
- Percevoir et réfléchir consciemment à ce que l'autre déclenche en soi, communiquer ces sentiments de manière appropriée.
- Aborder les sentiments négatifs et les comportements problématiques
- Poser des limites

(cf. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Méthodes d'entretien

### Écouter activement

- Je réponds à ce qui a été dit en émettant une hypothèse sur ce que l'autre personne a pu vouloir dire.
- Je ne pose pas de questions, je fais une déclaration affirmative (affirmation) qui ne contient pas d'opinion personnelle.
- Se manifeste en répétant l'énoncé, en le résumant ou en soulignant les ambivalences (d'une part... d'autre part...)
- Utilisation de métaphores

(cf. Rogers 2016, Stimmer 2020, Weinberger 2005)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Méthodes d'entretien

### Questions ouvertes

- Créent un climat de confiance et d'acceptation, peuvent expliquer le contexte
- Donnent de l'espace à la cliente/au client
- Sont des ouvre-portes
- Il n'est pas possible de répondre par « oui » ou par « non » aux questions ouvertes.
- Les questions ouvertes permettent de reconnaître les ambivalences et servent à clarifier les motivations.

(cf. Bamberger 2022, Rogers 2016, Stimmer, 2020, Weinberger 2005)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Méthodes d'entretien

### Résumer

- Relie les déclarations faites jusqu'à présent
- Confirme que l'auditeur a écouté
- Permet à l'autre de s'entendre à nouveau
- Permet de reconnaître l'ambivalence
- Permet de développer de nouvelles stratégies

(cf. Bamberger 2022, Rogers 2016, Stimmer, 2020, Weinberger 2005)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Méthodes d'entretien

### Qu'est-ce qui motive les gens :

- Avoir un but
- Avoir vu ou vécu quelque chose qui a fait «jaillir une étincelle »
- Ressentir un élan intérieur, une motivation « intrinsèque »
- Sentiment de compétence
- Sentiment d'autonomie
- Avoir un lien social

(cf. Fuller et Taylor 2015, Miller et Rodnick 2015)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Méthodes d'entretien

### Principes de l'entretien motivationnel :

- Exprimer son empathie
- Écouter activement
- Poser des questions ouvertes
- Résumer
- Apprécier le comportement de l'autre
- Encourager le désir de changement (développer les divergences)
- Promouvoir la confiance en soi et l'auto-efficacité
- Éviter les altercations (danser au lieu de se battre)
- Définir des objectifs et conclure des accords

(cf. Fuller et Taylor 2015, Miller et Rodnick 2015)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Caractéristiques d'un bon entretien et facteurs d'influence

Il existe des caractéristiques spécifiques qui distinguent les bonnes conversations :

- **Communication claire et explicite**
- **Réaction adaptée à la situation**
- **Écouter** au lieu de se justifier et de se défendre ou de parler sans cesse ou de faire diversions
- **S'exprimer**, c'est-à-dire nommer les sentiments, les divergences et les désaccords, même dans des situations difficiles
- **Bonne perception interne et externe**
- **Être honnête, authentique et direct**, par exemple en abordant les conflits de manière directive
- **Rester concret** au lieu de tourner autour du pot.

(cf. Widulle 2010 : 37f).

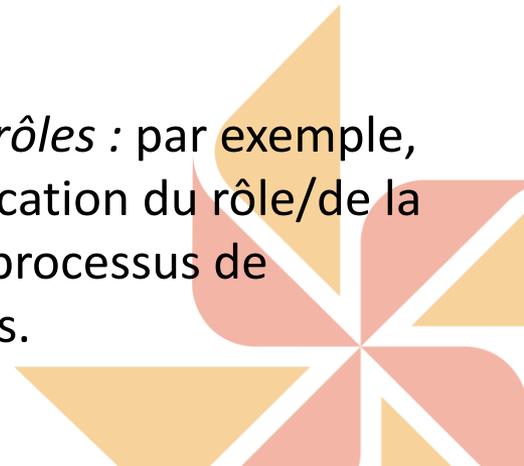


# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Caractéristiques d'un bon entretien et facteurs d'influence

Un bon entretien doit toujours être adapté à la personne, à la situation et au contexte et est déterminé par différents **facteurs d'influence**. Les dimensions suivantes sont utiles à cet égard :

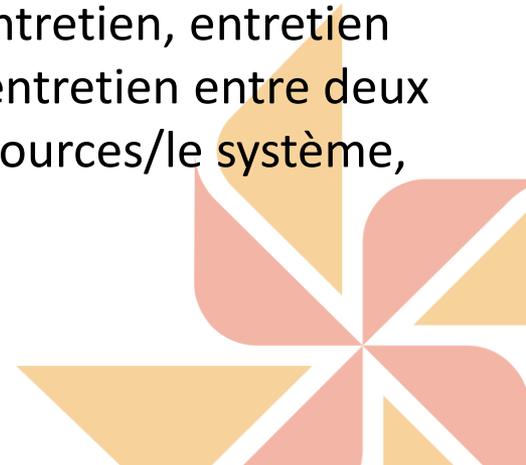
- *Le cadre social/organisationnel* : Il s'agit de facteurs tels que la culture, l'organisation, le temps, les antécédents, le lieu et l'espace.
- *Importance sociale et personnelle de l'entretien* : Il s'agit notamment d'aspects tels que la consultation volontaire vs. la consultation sur mandat, les objectifs et les thèmes identiques, la compréhension commune ou divergente des problèmes.
- *Relation entre les personnes impliquées en lien avec leurs rôles* : par exemple, l'implication de toutes les personnes concernées, la clarification du rôle/de la fonction et de l'intérêt des personnes impliquées dans le processus de discussion et l'existence éventuelle de conflits préexistants.



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Caractéristiques d'un bon entretien et facteurs d'influence

- *L'état d'esprit et les structures de la personnalité des interlocuteurs/trices* : Il s'agit notamment des expériences personnelles (antérieures), de l'état d'esprit actuel et de la situation de vie, des ressources, des déficits, des valeurs et de la motivation.
- *Structure thématique (contenus et thèmes de l'entretien)* : contenus orientés vers les faits vs. contenus orientés vers le psychosocial
- *Forme et méthode de l'entretien* : par exemple, premier entretien, entretien de bilan, entretien de déroulement, entretien de conflit, entretien entre deux portes et consultation orientée vers des solutions/les ressources/le système, entretien motivationnel, etc.

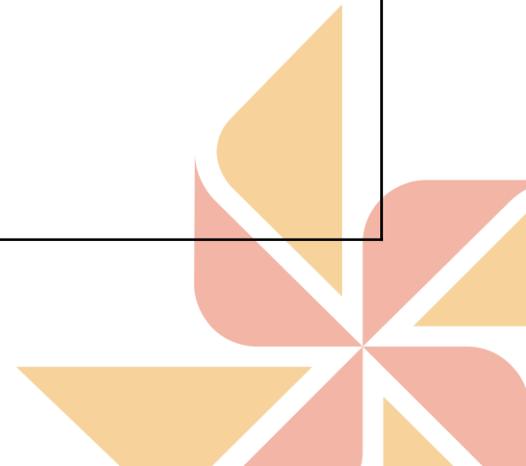


# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Autres facteurs d'influence

Facteurs d'influence des clients	Facteurs d'influence consultante/conseiller	Facteurs d'influence Setting
<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégration sociale/origine</li><li>• Expériences antérieures</li><li>• Expérience de compétence</li><li>• Motivation au changement</li><li>• Motif relationnel prédominant (reconnaissance, importance, fiabilité, autonomie...)</li><li>• Sentiments de honte</li><li>• Schémas propres (« attentes interactionnelles »)</li><li>• Setting (volontaire/sur mandat)</li><li>• Communication non verbale</li><li>• Langue/compréhension</li><li>• Motivation pour la consultation</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expériences de consultation</li><li>• Normes et valeurs</li><li>• Intégration sociale</li><li>• Compréhension de la consultation (rôle et méthodologie)</li><li>• Schémas propres et expériences antérieures</li><li>• État d'esprit et émotions</li><li>• Setting (volontaire/sur mandat)</li><li>• Image de soi professionnelle</li><li>• Communication non verbale</li><li>• Langue/compréhension</li><li>• etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salle de consultation (taille, équipement, atmosphère, température)</li><li>• Temps de consultation</li><li>• Disposition des sièges</li><li>• Lieu de consultation (église, école, accessibilité, public/confidentiel)</li><li>• etc.</li></ul>

(vgl. Kapitel 6.3.4 und Widulle 2010: 39, Benien 2003: 16)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Préparation de l'entretien

Même en cas de manque de temps, les entretiens peuvent être préparés sans trop d'efforts, en répondant par exemple aux quatre questions suivantes :

- Quelle est la situation/le cas ici ?
- Qu'est-ce que je veux communiquer ?
- Qu'est-ce que je veux savoir ?
- Qu'est-ce que je veux/nous voulons atteindre ?



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Préparation de l'entretien

Étapes de préparation de l'entretien :

- **Clarifier le contexte, les antécédents et le motif** : mandat, cadre, responsabilités, concepts et méthodes
- **Clarification de soi – thèmes, objectifs, personnes et relations** : Clarification de ses propres points de vue, attentes et positions par rapport à l'entretien



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Préparation de l'entretien

### Contenu factuel

- Qu'est-ce que j'ai à dire au/à la client-e ?
- Quels sont les thèmes que je souhaite aborder ? Ordre des thèmes ?
- Quel est exactement le sujet/problème ?
- Quel est mon point de vue/ma position sur le sujet ?

### Côté appel/objectifs

- Quelle influence est-ce que je veux exercer ?
- Quel est l'objectif de mon entretien ? Mes objectifs sont-ils justifiés ?
- Quels sont mes souhaits / exigences vis-à-vis du/de la client-e ?

### Auto-révélation

- Qu'est-ce que je veux révéler de moi ?
- Comment est-ce que je vis la situation ?
- Quels sont mes sentiments ?
- Quel est mon rôle ? Où suis-je en tant que personne ?
- Où mes sentiments sont-ils réalistes ? Où se situent mes propres mécanismes de défense, de projection et de transfert ?

### Aspects relationnels

- Qu'est-ce que j'ai à dire à mon interlocuteur/trice ?
- Comment est-ce que je vois mon interlocuteur/trice ?
- Comment est-ce que je vois notre relation ?
- Quels sont les thèmes relationnels qui sont actuellement au premier plan ?
- Quels intérêts/besoins pourrais-je menacer chez l'autre ?
- Y a-t-il des pièges relationnels ?

Illustration : Carré de communication selon Schulz von Thun 1981 (cf. Widulle 2010 : 76)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Préparation de l'entretien

- **Changement de perspective – identification avec l'interlocuteur/trice :** anticipation des réactions positives/négatives possibles, des émotions, du vécu, de la résistance
- **Choisir la forme et le déroulement de l'entretien :** Préparer le déroulement de l'entretien en fonction du thème et du problème.
- **Clarifier le cadre, organiser et inviter :** moment, temps nécessaire, espace, sources de perturbation

(cf. Widulle 2010 : 73 et suiv.)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Facteurs de réussite

Lors d'entretiens exigeantes, les points suivants doivent être pris en compte :

- **Préparation** minutieuse de **l'entretien**, y compris l'anticipation des réactions possibles de l'interlocuteur/trice (**changement de perspective**)
- Prise en compte de **conditions cadres** spécifiques : suffisamment de temps, une salle appropriée et, le cas échéant, l'implication d'une tierce personne.
- **Attention** à **l'atmosphère de l'entretien** et aux nuances douces
- L'accent devrait être mis sur **l'apaisement de la situation**.
- **Communiquer** clairement le **motif de l'entretien** (crise, mauvaise nouvelle, conflit, etc.).



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Facteurs de réussite

- **Éviter la colère, l'agressivité, la dévalorisation, la moralisation, les jugements et les attaques**
- Focalisation sur **des objectifs constructifs et réalistes** / Fixation claire des **objectifs** et **des accords**, y compris des délais et des responsabilités
- **Révéler** ses propres **sentiments** et **motivations** et représenter ses propres intérêts avec fermeté et bienveillance
- **Encouragement** de la **motivation** et de la **coopération** par la mise en évidence des avantages et des inconvénients ainsi que des ambivalences
- Prise en compte des intérêts centraux et des craintes de l'autre personne (**conception coopérative de la relation**)



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Facteurs de réussite

- **Permettre/valider les émotions**, encourager l'expression des émotions, mais aussi **encourager les points de vue rationnels**
- **Évaluation** de la **réceptivité** du/de la client·e et **communication adaptée au destinataire**
- **Coopération** avec d'autres **spécialistes** et le **réseau social** et, si nécessaire, existence d'un plan/de structures d'urgence
- **Recours au soutien** des supérieurs hiérarchiques, des collègues, à la supervision pour la préparation, le suivi et le traitement des entretiens difficiles.
- **Important : s'il y a un risque de réactions impulsives ou de violence, ne jamais mener l'entretien seul** (cf. Widulle 2010 : 183 et suiv.).



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Étude de cas :

Estimation du risque/Estimation des ressources/Entretiens approfondis partie 1 /Entretiens approfondis partie 2/Temps nécessaire

Consultante/Conseiller:

Temps nécessaire

#### Facteurs (FR) de risques:

##### FR 1 : Charge sociale

*Indications de conflits graves ou de violence dans le couple. Charge de stress élevée et peu de ressources (situation sociale/situation de vie de la famille). Faible niveau d'éducation. Expérience de maltraitance, d'abus ou de négligence de la mère ou du père dans l'enfance*

##### FR 2 : Soins médicaux

**FR 3 : L'enfant pose des exigences de soins nettement plus élevées, qui risquent de dépasser les possibilités de la famille**

**FR 4 : Difficultés évidentes de la personne de référence principale à accepter l'enfant et à s'en occuper**

*Réaction inadéquate (non adaptée à l'âge et/ou à la situation)*

**FR 5: Inquiétudes exprimées par la personne de référence principale**

# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Étude de cas :

Estimation du risque/Estimation des ressources/Entretiens approfondis Partie /Entretiens approfondis partie 2/Temps nécessaire

#### Capacité de coopération/ressources des parents

- Peut faire face à la critique
- Peut exprimer ses propres besoins, sentiments, intérêts et opinions et les défendre de manière appropriée
- Peut respecter la volonté et les limites des autres
- Peut identifier/reconnaître les problèmes
- Environnement social disponible (p. ex. grands-parents, autres membres de la famille, amis, autres enfants)
- Est capable de chercher des solutions (avec d'autres)
- Est prêt à participer à la prévention du danger
- Est en mesure/capable de participer à l'évitement du danger

Temps nécessaire

#### Âge de l'enfant (0-2)

- Ressources liées à l'enfant (facteurs de résilience)
- L'enfant a régulièrement accès à des offres extra-familiales adaptées à son âge
- Fréquentation d'une structure d'accueil de jour, d'un groupe de jeu et/ou de bébés, d'une offre de soutien
- Environnement social favorable (p. ex. grands-parents, autres membres de la famille, amis, autres enfants)

#### Âge de l'enfant (3-5)

- Estime de soi élevée et conviction positive d'auto-efficacité
- Peut exprimer ses besoins, ses sentiments, ses intérêts et ses opinions
- Compétences sociales adéquates
- Fréquentation d'une structure d'accueil, d'un groupe de jeu et/ou de bébés, d'une offre de soutien
- Environnement social de soutien disponible (p. ex. grands-parents, autres membres de la famille, amis, autres enfants)
- Talents et intérêts

# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Étude de cas :

#### Évaluation du risque

Dans la situation actuelle, comment évaluez-vous le **risque** de mise en danger du développement de l'enfant?

1 <input type="checkbox"/> très faible	2 <input type="checkbox"/> faible	3 <input type="checkbox"/> assez élevé	4 <input type="checkbox"/> élevé	5 <input type="checkbox"/> très élevé
--	---	--	--	---

#### Évaluation du degré de certitude

Quel est votre **degré de certitude** quant à l'évaluation du risque de mise en danger du développement de l'enfant?

1 <input type="checkbox"/> très faible	2 <input type="checkbox"/> faible	3 <input type="checkbox"/> assez élevé	4 <input type="checkbox"/> élevé	5 <input type="checkbox"/> très élevé
--	---	--	--	---

## 2.2 Estimation

Sur la base de l'évaluation du risque et de votre degré de certitude, le cas peut être classé vert, jaune, orange ou rouge:

Risque < 3 Degré de certitude ≥ 4 <input type="checkbox"/> Risque faible, certitude élevée, pas de soutien supplémentaire nécessaire	Risque < 3 Degré de certitude < 4 <input type="checkbox"/> Risque faible, certitude faible, soutien nécessaire	Risque ≥ 3 Degré de certitude < 4 <input type="checkbox"/> Risque élevé, certitude faible, soutien indispensable	Risque ≥ 3 Degré de certitude ≥ 4 <input type="checkbox"/> Risque élevé, certitude élevée, soutien impératif
---	---	---	---

< = plus petit    ≥ = plus grand ou égal à



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Étude de cas : préparation d'un entretien

Estimation du risque/Estimation des ressources/Entretiens approfondis partie 1 /Entretiens approfondis partie 2/ Temps nécessaire

#### Bewertung des Risikos einer Kindeswohlgefährdung

- Gelber Fall Cas jaune: risque faible
- Oranger Fall Cas orange: risque élevé
- Roter Fall Cas rouge: risque très élevé

Temps nécessaire

Consultation spécialisée en protection de l'enfant (DIJ)  Oranger Fall  Roter Fall

Poste:

Personne de contact:

Date:

#### Évaluation de la situation selon le questionnaire de perception et évaluation :

*La famille en situations difficiles, car il existe d'énormes conflits de couple (les parents ne peuvent plus communiquer entre eux).  
Ils reconnaissent tous les deux la nécessité d'une aide extérieure et se montrent coopératifs.  
Les enfants se sont bien portés jusqu'à présent, Nevio, le plus jeune, se développe en fonction de son âge.  
Rahel montre des émotions excessives dans son comportement, Zaphira, l'aînée, dort souvent chez sa grand-mère.*

#### Mesures de soutien possibles

- Continuer à prévoir la grand-mère
- Recourir à une thérapie de couple
- Accompagnement socio-pédagogique de la famille
- Conseiller en paternité

#### Prioriser les mesures de soutien

1. Thérapie de couple
2. Organiser une table ronde avec le curateur, FED
3. Réduction du temps de travail de la mère
4. Accompagnement socio-pédagogique de la famille

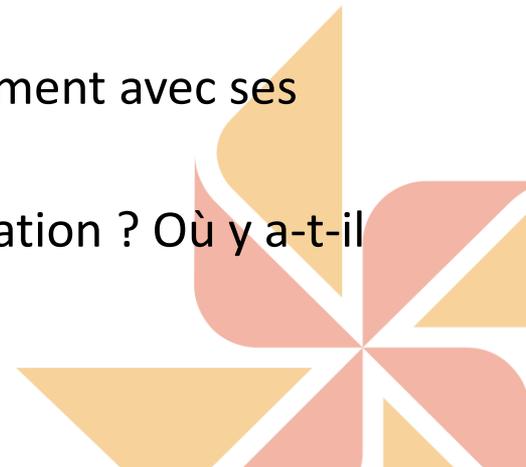
# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemple basé sur l'entretien approfondi

## Préparation de l'entretien :

*Préparation, élaboration de formulations et exercice de ces formulations pour l'entretien prévu sur les points suivants :*

- Convenir de la date de l'entretien, communiquer l'occasion et le début de l'entretien
- Communication – estimation du/de la spécialiste : formulation des contraintes et des risques ainsi que des ressources existantes dans la famille avec ses propres mots et messages en «je ».
- Exprimer le souci pour l'enfant et pour son bon développement avec ses propres mots et messages en «je ».
- Demandez l'avis des parents : Comment voyez-vous la situation ? Où y a-t-il un souhait de changement ?



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemple basé sur l'entretien approfondi

## Préparation de l'entretien :

*Anticiper les réactions possibles des parents à l'entretien ainsi que la suite qui en découlera. :*

### – Les parents sont coopératifs

- Mise en place de mesures de soutien avec les parents, éventuellement triage vers un autre service spécialisé

### – Les parents sont dépassés et l'entretien ne permet pas de définir ensemble les problèmes et les objectifs.

- Trouver le plus petit dénominateur commun, fixer une nouvelle date d'entretien, ralentir le rythme, faire appel au coaching

### – Les parents ne sont pas coopératifs

- Nouveau coaching, vérification de l'avis de mise en danger selon couleur du système de feux ou l'évaluation



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Étude de cas : conduite d'un entretien

#### Évaluation de la situation du point de vue de la mère/du père

*Mère : la situation s'améliore un peu pour le moment, mais elle se demande comment elle passera lorsque Rahel ira à la crèche et si, en tant que parents, ils parviendront à "couvrir" les besoins.*

Temps nécessaire

*Père : Il mentionne qu'il a souvent l'impression de tout faire de travers, qu'il se sent déstabilisé et qu'il s'éloigne donc souvent de sa femme.*

#### Disposition à comprendre et à coopérer de la mère/du père

*La mère et le père sont tous deux très compréhensifs et coopératifs.*

#### Ressources de la famille

- *Les deux parents sont disposés à coopérer.*
- *La grand-mère paternelle apporte son soutien en matière de garde et de financement.*
- *Tous les enfants sont régulièrement pris en charge à l'extérieur (école de pédagogie curative, crèche, maman de jour, grands-parents paternels).*

#### Mesure et suite de la procédure

*18.08.23: Donner l'adresse du thérapeute de couple aux parents / MVB*

*15.08.23: Envoyer les invitations / curatrice*

*31.08.23 Réduction du temps de travail de la mère, le père est ainsi libéré de..... / parents*

*31.08.23: Inclure l'accompagnement socio-éducatif des familles. Discuter à la «table ronde».*



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemple basé sur l'entretien approfondi

### Conduite d'entretiens :

- Communication et évaluation des contraintes et des facteurs de risque par le/la spécialiste
- Obtenir le point de vue des parents sur cette évaluation
- Saisir les ressources des parents
- Définition commune du problème et de l'objectif, focalisation sur les 3 P : problème – priorité – procédure
- Évaluation de la volonté et de la capacité de coopération des parents
- Déterminer la suite possible de la procédure : collecter et présenter des solutions possibles pour stabiliser la situation dans l'intérêt de l'enfant (ressources dans le système, recours à des services externes).



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemple basé sur l'entretien approfondi

## Conduite de l'entretien :

- Communication de recommandations et de mesures de soutien d'un point de vue professionnel
- Conventions d'objectifs et mesures concrètes : Quoi ? Qui ? Jusqu'à quand ?
- En cas de non-coopération : informer sur la procédure à suivre en cas de d'un signalement de mise en danger, sur la procédure ultérieure, informer les parents sur les droits et obligations de signalement ainsi que sur les dispositions relatives à l'échange d'informations.



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Exemples : Comment aborder les sujets sensibles

### 1. Annoncer une demande d'entretien

Si le sujet sensible doit être abordé directement :

*"Hé Kim, tu as une minute ? J'aimerais te parler un instant".*

Si une date doit être fixée pour l'entretien :

*"Kim, j'aimerais parler avec toi (de notre coopération).*

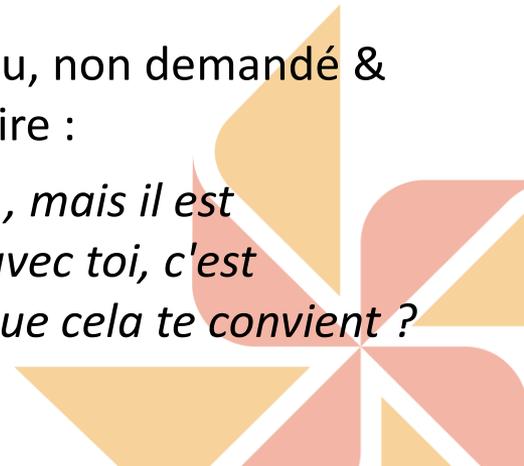
*Est-ce que ça te va demain matin à 10 heures ?»*

### 2. Trouver le début de la conversation

Il y a une grande différence entre donner un feed-back inattendu, non demandé & non sollicité, et demander auparavant la « permission » de le faire :

*« Le sujet que je souhaite aborder peut être déplaisant pour toi, , mais il est important pour moi d'avoir une bonne relation professionnelle avec toi, c'est pourquoi j'aimerais te donner un feedback sur un point. Est-ce que cela te convient ?*

»



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemples : Comment aborder les sujets sensibles

## 3. Aborder le sujet sensible de manière brève et concise

Formulation neutre et objective, si possible en une seule phrase. Les bonnes introductions sont : *"J'ai remarqué que ..."* ou *"J'ai remarqué / observé que ..."*.

*"J'ai remarqué que certains jours, tu sens la transpiration"*.

## 4. Décrire les effets

Décrire les conséquences du comportement sur le conseiller ou son travail. Formulation des phrases sous forme de **messages "je..."** et sous forme de description concrète dans le but **d'éliminer le problème**.

*"Nous travaillons ici ensemble dans un espace relativement restreint et je suis très sensible aux odeurs. Ce n'est pas facile pour moi d'aborder le sujet, mais je suis sûr que nous trouverons une solution"*.



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemples : Comment aborder les sujets sensibles

## 5. Poser une question

Inviter l'autre à partager son point de vue sur la situation :

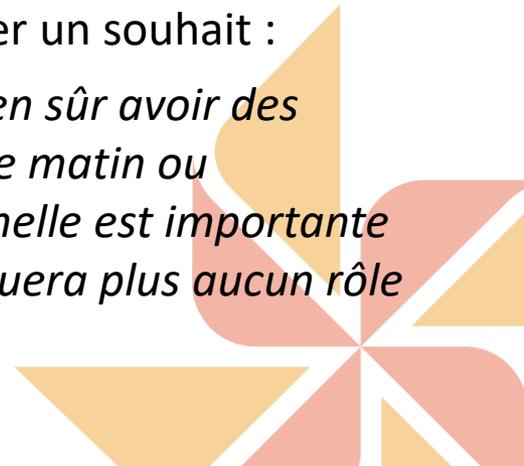
« *Qu'est-ce que tu en penses ?* » / « *Comment vois-tu les choses ?* »

Les trois réactions suivantes sont alors possibles : explosion d'émotions, silence, description de la situation du point de vue du/de la client(e)

## 6. Exprimer sa propre proposition ou son propre souhait

Si la recherche d'une solution commune s'avère difficile, la consultante/le conseiller peut aussi faire elle-même/ lui-même une proposition ou formuler un souhait :

« *Puis-je faire une suggestion ? Les odeurs corporelles peuvent bien sûr avoir des causes sanitaires. Mais il suffit peut-être de prendre une douche le matin ou d'apporter un haut de rechange. Notre bonne relation professionnelle est importante pour moi, j'espère donc que le thème des odeurs corporelles ne jouera plus aucun rôle entre nous à l'avenir.* »



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

Exemples : Comment aborder les sujets sensibles

## 7. S'assurer du consentement & proposer son aide

Ne pas sortir de la conversation sans l'accord de l'autre personne. Les deux devraient idéalement être d'accord avec le résultat. Clarifier les ressources disponibles.

*« Est-ce que je peux te soutenir dans cette démarche ? »*

*»Es-tu d'accord avec cela ? / Est-ce que cela te convient ? »*

## 8. Terminer l'entretien & remercier

miner l'entretien en remerciant l'interlocuteur :

*« Merci d'avoir eu cet entretien avec moi, ce n'était pas facile. J'apprécie vraiment. »*



# Méthodologie : que faut-il éviter ?

## Entraves et pièges

- Minimiser
- Diagnostiquer
- Diriger et offrir des conseils – rôle d'expert·e
- Examiner – dynamique questions-réponses
- (Sur)identification de la consultante/du conseiller avec la personne conseillée
- Interpréter – focalisation prématurée
- Moraliser/juger/dévaloriser/étiqueter
- Intellectualiser





Pause



# Méthodologie : comment réussir des entretiens exigeants ?

## Travail de groupe

### Discutez les points suivants dans votre groupe :

Pour commencer, veuillez vous présenter.

1. Décrivez un exemple tiré de votre pratique, dans lequel vous avez dû aborder un sujet exigeant avec les parents.
2. Comment avez-vous procédé ?
3. Discutez en groupe des facteurs de réussite des entretiens difficiles.

Durée : 20 minutes



# Take-Home Messages

- Être courageux, essayer, pratiquer et acquérir de l'expérience.
- Investir suffisamment de temps dans la préparation de l'entretien.
- Elaboration de formulations et exercice de ces formulations pour l'entretien prévu
- Prise en compte des facteurs contextuels pour l'entretien (moment, cadre temporel, salle, personnes présentes)
- Anticipation des réactions possibles de l'interlocuteur au cours de l'entretien et de la démarche qui en découle (changement de perspective)



# Take-Home Messages

- Aborder l'entretien avec une attitude positive, respectueuse et neutre en termes de valeurs.
- Montrer de l'ouverture et de la curiosité pour la perspective de l'autre.
- Éviter les conflits directs, mais communiquer de manière transparente, claire et directe ou aborder les sujets difficiles.
- Garantir la compréhension et la communication, le cas échéant en faisant appel à des interprètes.
- Être conscient de son propre rôle, de ses points aveugles, de ses valeurs, de ses intérêts et de ses sentiments.



# Take-Home Messages

- Être attentif aux changements de climat et aux irritations dans l'entretien et les aborder/travailler avec eux.
- Prendre en compte les besoins et l'intérêt de l'autre personne lors de l'entretien, de la définition des objectifs et de la planification des mesures de soutien (participation).
- Chercher un soutien pour la préparation, le suivi et le traitement d'entretiens exigeants.
- Ne pas se laisser démotiver par les échecs.



Merci de votre attention.



# Sources et références bibliographiques

Bamberger, Günter G. (2022). Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch. 3. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Benien, Karl (2033). Schweige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag. Reinbek bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag.

Jacob, Gitta/Lieb, Klaus/Berger, Matthias (2016). Schwierige Gesprächssituationen in Psychiatrie und Psychotherapie. 2. Auflage. München: Urban&Fischer.

Lindemann, Holger (2018). Systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung in Beratung, Coaching, Supervision und Therapie. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.



# Sources et références bibliographiques

Miller, William R./Rollnick, Stephen (2015). Motivierende Gesprächsführung. 3. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Rogers, Carl Ransom (2016). Eine Theorie der Psychotherapie. 2. Auflage. München, Basel: Reinhardt.

Stimmer, Franz (2020). Grundlagen des methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 4. Aktualisierte Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.

Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016). Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen-Prinzipien-Prozess. 1. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.



# Sources et références bibliographiques

Weinberger, Sabine (2005). Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. 10. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Widulle, Wolfgang (2011). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

Widulle, Wolfgang (2020). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Arbeitsmaterialien. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.

