

Article

« L'évaluation d'une entrevue : grille d'analyse et modalités d'utilisation »

Jacques Chalifour

Service social, vol. 34, n° 1, 1985, p. 158-176.

Pour citer cet article, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/706257ar>

DOI: 10.7202/706257ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org

CHALIFOUR, Jacques, professeur à l'École
des sciences infirmières de l'Université
Laval.

L'évaluation d'une entrevue : grille d'analyse et modalités d'utilisation *

Jacques Chalifour

La pratique quotidienne de plusieurs intervenants¹ des services de santé et des services sociaux est ponctuée de nombreux échanges avec des bénéficiaires. La plupart de ces interventions prennent la forme d'entrevues ayant des buts, des contenus et une durée variables. Une expérience de plusieurs années comme professeur et consultant nous a permis de constater qu'un certain nombre de cliniciens manifestent le besoin de faire le point sur un ou plusieurs aspects de leurs entrevues. Les moyens existants pour ce faire sont habituellement soit trop complexes pour les fins poursuivies ou ne mesurent que certains aspects particuliers des interventions. Les formateurs sont confrontés aux mêmes difficultés quand ils désirent évaluer les connaissances et les habiletés des étudiants à réaliser des entrevues. C'est pourquoi, afin de combler cette lacune, nous avons conçu une grille d'analyse et d'évaluation d'entrevue qui englobe les phases du déroulement d'une entrevue de même que les principaux aspects des interventions qui peuvent y être présents. Cette grille s'accompagne d'une procédure d'utilisation.

Ce matériel (grille et procédure) a été conçu plus particulièrement pour les intervenants qui fondent leur pratique ou leur enseignement sur une vision holistique et humaniste de la personne. Autrement dit, nous voyons ici la personne comme un système ouvert avec des composantes biologique, affective, intellectuelle, sociale et spirituelle, en développement et en interaction avec un environnement physique et humain. Aussi, dans ce texte, l'entrevue est décrite et analysée tout particulièrement en regard de divers processus et de certaines façons d'être et de faire des intervenants qui s'inspirent de cette vision de la personne.

Cet article a donc pour but de présenter la grille d'évaluation d'entrevue et son mode d'utilisation. Pour ce faire, nous décrirons d'abord la grille et ses différentes parties et ce, d'une façon détaillée afin d'en faciliter la compréhension et l'usage. Ensuite, après avoir présenté les conditions générales de son utilisation, nous décrivons la démarche à suivre pour analyser et évaluer une entrevue à l'aide de l'instrument que nous proposons. À souligner que la grille a déjà été expérimentée auprès d'une centaine d'étudiants et de professionnels de la santé.

Grille d'analyse et d'évaluation d'entrevue : principales dimensions et définitions

Suite à l'écoute et l'observation de plusieurs entrevues réalisées par des intervenants et après avoir fait l'analyse de contenu de plusieurs écrits portant sur la relation d'aide, l'entrevue et le processus de solution de problèmes, il a été possible d'identifier un certain nombre d'aspects possiblement présents dans divers types d'entrevues conduites dans une perspective humaniste. Il n'y a évidemment pas unanimité dans les définitions des termes qui suivent, et nous avons consciemment privilégié les définitions de certains auteurs.

Ces éléments ont été regroupés dans la grille présentée à l'Annexe 1. Chacun des termes qui la composent est explicité à l'aide de définitions et d'illustrations et clarifié au moyen de questions. À la lecture, les utilisateurs pourront l'enrichir à l'aide de leurs propres définitions et exemples.

Ce que nous proposons dans cet article, en plus de servir à analyser et à évaluer une entrevue, peut aussi être utilisé aux fins suivantes :

- résumer certaines données théoriques sur l'entrevue (voir les références de cet article pour identifier les divers ouvrages dont nous nous sommes inspirés sur le plan théorique)
- guider la réflexion avant et après une entrevue
- suggérer certains comportements à modifier et à conserver après avoir analysé une entrevue.

Notons aussi que nous trouvons à l'Annexe 2 un ensemble de questions qui permettent de situer le contexte de l'entrevue. Les questions 1, 2 et 3 précisent le type d'entrevue qui a eu lieu ; la suivante clarifie le thème principal ou les thèmes principaux ; les questions 5 et 6 touchent la dimension temps ; la question 7 porte sur le milieu

physique où se déroule l'entrevue et les trois dernières portent sur l'implication de l'aidé dans l'entrevue.

Avant de décrire chacune des composantes de la grille, il nous apparaît utile d'apporter certaines précisions sur le sens que nous accordons au mot *entrevue* et de clarifier la place que prennent l'aidant, l'aidé et l'utilisateur de cette grille d'entrevue. Dans ce texte, le terme *entrevue* est utilisé pour désigner un type particulier de communication verbale et non verbale entre deux personnes dont l'une, appelée l'aidant ou intervenant, privilégie certaines façons d'être et de faire en fonction des phases de l'échange, dans le but de répondre à certains besoins d'aide valorisés par l'aidé ou bénéficiaire. Cette grille ayant d'abord pour but d'aider des professionnels dans leur pratique, tout au cours de l'entrevue, l'utilisateur de cette grille centre ses observations et son écoute sur l'aidant. Les réactions de l'aidé seront considérées seulement pour juger de la pertinence, de la présence (ou absence) des interventions de l'aidant. L'utilisateur peut être l'aidant lui-même, ou toute autre personne qui évalue l'entrevue.

Première composante : les étapes de l'entrevue

Dans cette grille, l'entrevue se subdivise en trois phases : le début, le corps et la fin.² Pour chacune de ces phases, trois aspects sont considérés. Ce sont : le contact entre les personnes, le contrat ou les modalités de réalisation des échanges et les thèmes ou contenus principaux de l'échange. C'est à partir de ces trois aspects de chaque phase que les « dimensions à considérer dans l'entrevue » seront analysées dans le contexte de la présente grille à partir des vingt-huit items qui sont présentés à la section suivante.

Le début

Cette étape commence à l'instant où les personnes sont mises en présence et elle se termine au moment où le but de la rencontre et les moyens de le réaliser sont clarifiés et acceptés. L'utilisateur de la grille peut déjà faire une première analyse globale³ de cette étape en s'attardant aux questions et aux exemples suivants :

Contact. Comment s'établit-il (se présenter, tendre la main) ? L'intervenant s'assure-t-il du confort physique de l'autre ? Utilise-t-il un vocabulaire propre au mode de communication de l'aidé ?

Thème. Les buts de la rencontre sont-ils clarifiés, compris et acceptés par l'aidé et l'aidant (obtenir de l'information, identifier et clarifier les besoins, assurer un support émotionnel) ?

Contrat. Les modalités du déroulement de la rencontre sont-elles définies, négociées (durée, moyens) ?

Le corps

Cette phase s'amorce au moment où les interlocuteurs tentent de réaliser les buts valorisés en utilisant les moyens choisis. Elle prend fin au moment où débute l'évaluation de la rencontre. L'utilisateur de la grille peut s'attarder globalement aux trois dimensions de cette étape à l'aide des questions et des exemples qui suivent :

Contact. Comment est-il maintenu (intérêt manifesté à la personne, vérification de la pertinence de l'entretien) ?

Thème. Comment est-il exploité ? Quels sont les aspects explorés ? Comment cette exploration tient-elle compte des objectifs initiaux ?

Contrat. La rencontre se déroule-t-elle conformément aux modalités négociées (durée, méthodes) ?

La fin

Cette phase débute au moment où s'amorce l'évaluation de la réalisation des objectifs et des moyens utilisés. Elle se termine quand les deux personnes se quittent. Les questions générales qui peuvent guider une première analyse globale sont les suivantes :

Contact. Comment est signifiée la fin de l'entrevue (rappel du temps ou du but, poignée de main) ?

Thème. Une évaluation de la rencontre est-elle faite (atteinte de l'objectif) ? L'entrevue débouche-t-elle sur une action concrète (geste à poser, réflexion à poursuivre) ?

Contrat. La durée et la démarche de la rencontre ont-elles été respectées ? A-t-on évalué la démarche choisie et ses modalités pratiques ? S'il y a lieu, les modalités de la prochaine rencontre sont-elles fixées ?

Deuxième composante : les dimensions à considérer dans l'entrevue

Dans cette section sont regroupés vingt-huit items décrivant certains comportements que l'aïdant peut manifester lors d'une entrevue et sur lesquels il est possible de porter un jugement quant à la *pertinence* de leur présence ou absence et quant à la *qualité* de leur manifestation

dans l'entrevue évaluée. Ces items sont regroupés autour des dimensions suivantes : la communication non verbale et verbale, les phases du processus d'*awareness*, les attitudes facilitantes et le processus de solution de problèmes. Ces dimensions sont quatre angles différents et non mutuellement exclusifs sous lesquels une entrevue peut être analysée. Cette section présente chacun des items ; c'est dans la seconde partie de l'article que sera expliqué comment *utiliser* certains éléments de la grille afin d'évaluer la pertinence et la qualité pour chacun des items.

La communication non verbale

La voix (C₁).⁴ Quelles sont les caractéristiques (ton, débit) de la voix de l'aidant ? En quoi cela facilite-t-il ou nuit-il à la communication ? En plus des mots, quels sont les sons émis par l'aidant (hum-hum, o.k., rire, etc.) ? et dans quel but (encourager la poursuite du dialogue, détendre) ?

Les silences (C₂). Quelles sont les caractéristiques des silences pendant la rencontre (inexistants, nombreux, de courte durée) ? Permettent-ils à l'interviewé de réfléchir, d'intégrer, de vivre une émotion ? Sont-ils peu significatifs (rien à dire, chercher des questions à poser, ennui, gêne) ?

Les positions physiques (C₃).⁵ Quelles sont les positions physiques adoptées par l'aidant ? Comment se place-t-il par rapport à l'aidé ?

Les gestes et les mimiques (C₄).⁵ S'il y a présence de contacts physiques, quelles sont ses manifestations (toucher le bras, la main) ? Quels sont les gestes automatiques de l'aidant (mouvements des doigts, jambes croisées) ? Quelles sont les caractéristiques du regard de l'aidant (fixe, mobile, fuyant, distrait, attentif, expressif) ?

La communication verbale

La formulation de questions (C₅). Quel est le but poursuivi en posant les questions (obtenir des informations, des précisions, des suggestions, encourager une modification de comportement) ? Quelles en sont les qualités (simples, claires, en relation avec le sujet traité) ? Quels types de questions sont utilisés (ouvertes ou fermées, directes ou indirectes, simples ou complexes) ?

La reformulation (reflet du sentiment) (C₆). « [...] consiste à transmettre à l'aidé la substance *émotive* de ses communications, telle que perçue par l'aidant. » (Rogers, 1969.) Par exemple : — Aidé : « Je

suis complètement découragé et je n'en peux plus.» — Aidant : « Vous vous sentez à bout. »

Les termes utilisés par l'aidant sont-ils interchangeable avec le contenu et avec l'intensité de l'émotion exprimée par l'aidé? Le contenu obtient-il l'assentiment de l'aidé? La reformulation est-elle centrée sur l'aidé? Le *timing* est-il respecté? Quel est le but poursuivi? Porte-t-elle à la fois sur le message conceptuel et le message affectif?

La réitération (reflet simple) (C₇). «[...] s'adresse au contenu strictement manifeste de la communication. Elle est généralement brève et consiste soit à résumer la communication du client, soit à relever un élément saillant, soit simplement à en reproduire les dernières paroles de manière à faciliter la continuation du récit.» (Rogers, 1969.) Par exemple : — Aidé : « J'ai demandé de l'aide à au moins quatre personnes chacune avait une bonne raison pour me dire non. » — Aidant : « Toutes ces personnes ont refusé de t'aider. »

Les mots repris par l'aidant soulignent-ils clairement l'essentiel de la communication de l'aidé? Correspondent-ils à ce qu'a réellement dit l'aidé?

La synthèse (C₈). «Résumer consiste à condenser un texte en changeant la forme et la longueur mais en respectant le sens.» (Mucchielli, 1975.)

Quel est le but de cette synthèse? Couvre-t-elle l'essentiel de ce qui est dit? Est-elle utile pour la poursuite de l'entrevue? Permet-elle d'articuler entre eux certains aspects de l'échange?

Le feed-back (C₉). «Processus verbal ou non verbal par lequel quelqu'un fait connaître à un autre ses perceptions et sentiments suite à un comportement précis de "cet autre".» (Hanson, 1975.)

Quelles sont les caractéristiques du feed-back? Est-il évaluatif, en portant sur le comportement de l'autre? descriptif, en informant l'autre de ce qu'il perçoit de son comportement? expérientiel, en informant l'autre de ce qu'il perçoit de son comportement et l'effet sur lui de cette perception? dirigé sur des comportements qui peuvent changer? Laisse-t-il l'autre libre de changer? Est-il en relation avec le vécu immédiat?

La révélation de soi (C₁₀). L'aidant parle de certaines pensées et sentiments qu'il vit pendant son contact avec l'aidé.

Les informations, avis, opinions (C₁₁). Quelles sont les informations transmises par l'aidant et le sont-elles au bon moment? Sont-elles claires, précises, concises, exactes? Favorisent-elles l'atteinte de l'objectif?

Les phases du processus « d'awareness »

Au cours de l'entrevue, l'aidant peut être amené à jouer des fonctions de facilitateur en s'assurant que ses interventions n'introduisent « ... aucune information nouvelle dans le système mais ne font qu'amplifier les processus spontanés du client... » (Saint-Arnaud, 1981, p. 109). Il aide ainsi le bénéficiaire à devenir davantage conscient de ses perceptions, pensées, émotions, motivations qui l'habitent et de sa façon de les exprimer dans une situation donnée, en augmentant son awareness, c'est-à-dire son niveau de conscience.

La perception par l'aidé de sa situation (les faits) (A₁). L'aidant favorise-t-il la mise en commun des faits tels que perçus par l'aidé ? En favorise-t-il la description ? Encourage-t-il l'usage d'exemples ? Aide-t-il à différencier les faits des impressions ? S'assure-t-il que tous les faits connus sont exprimés et clarifiés avant de passer à une autre étape ?

Les pensées (signification de ces faits) (A₂). Explore-t-il ce que représentent ces faits, ce qu'ils signifient pour l'aidé ?

Les émotions (ressenties) (A₃). Favorise-t-il l'expression des émotions rattachées ou déclenchées par ces pensées, par les faits survenus ?

Les motivations (intentions, désirs) (A₄). Explore-t-il les attentes, les désirs, les buts, les besoins, les intentions de l'aidé ?

Les comportements de l'aidé (A₅). Informe-t-il l'aidé des comportements verbaux et non verbaux observés au cours de l'échange ? Explore-t-il la signification des comportements verbaux et non verbaux observés ? Ces comportements explorés font-ils progresser l'échange ?

Les attitudes facilitantes

Au cours de l'entrevue, l'aidant peut traduire dans sa communication et ses comportements un certain nombre d'attitudes qui sont au cœur de la relation. C'est par l'écoute et l'observation que l'utilisateur peut inférer qu'il y a présence ou absence de ces attitudes.

La compréhension empathique (F₁). C'est un processus par lequel une personne se place sous un mode imaginaire dans le rôle et la situation d'une autre afin de saisir les sentiments, points de vue, attitudes et tendances propres à l'autre dans une situation donnée. En d'autres termes, c'est répondre à la question : comment je me sentirais ou j'agis dans la situation si j'étais à sa place ? (La reformulation est un des moyens privilégiés pour exprimer cette attitude.)

Le respect chaleureux (F₂). « [...] attitude interne de l'aidant par laquelle ce dernier considère son aidé comme une personne acceptable et comme un objet d'affection et d'amour. » (Auger, 1972.) (Il s'exprime

particulièrement en s'intéressant à l'autre, en ne le jugeant pas, en l'écoutant, en étant ponctuel et en ne donnant pas de conseils.)

L'authenticité (F₃). «[...] concordance exacte entre ce que l'aidant sent, pense intérieurement et ce qu'il communique à son aidé. En d'autres termes, ce que l'aidant choisit de communiquer à son aidé doit correspondre exactement à un contenu intérieur.» (Auger, 1972.) (Le feed-back appuyé sur le vécu constitue le moyen privilégié pour exprimer cette attitude.)

La précision et la spécificité (F₄). «Attitude fondamentale par laquelle l'aidant favorise et encourage la clarté, la précision du message communiqué par l'aidé.» (Auger, 1972.) (L'utilisation de questions est le moyen privilégié pour exprimer cette attitude.)

La confrontation (F₅). «Attitude de l'aidant qui, plus ou moins explicitement et directement selon les niveaux, dénonce les contradictions que l'aidé s'efforce encore de concilier dans sa vie et qui sont d'ailleurs, la plupart du temps, à la source de ses problèmes.» (Auger, 1972.) (Il ne doit s'exprimer qu'au moment où le contact est bien établi.)

L'immédiateté (F₆). «Attitude de l'aidant par laquelle ce dernier vit intensément le moment présent de sa relation avec son aidé et n'hésite pas à reformuler en clair la part des communications de son aidé qui semblent dirigées plus ou moins directement vers lui ou leur relation réciproque.» (Auger, 1972.) (Il s'exprime en situant le contenu dans le «ici-maintenant» de la relation.)

Le processus de solution de problèmes

«Lorsque le professionnel exerce une fonction d'expert, il fait circuler dans le système professionnel-client de nouvelles informations...» (Saint-Arnaud, 1981, p. 108). C'est le cas de l'intervenant qui, dans une entrevue, peut utiliser le processus de solution de problèmes. Sous cette quatrième dimension sont décrites les étapes de cette démarche. Évidemment, cette dimension nécessite plusieurs adaptations, compte tenu de la nature du bénéficiaire, de la profession d'aide et de l'organisme de services. Dans une entrevue, une ou plusieurs d'entre elles peuvent être présentes. L'utilisateur doit les reconnaître et identifier l'ordre et la pertinence de leurs réalisations.

La collecte des données (P₁). Quelles sont les fonctions couvertes dans les données recueillies (physique, intellectuelle, affective, sociale, spirituelle)? Quelles sont les catégories de besoins explorées? Les données permettent-elles d'identifier le niveau d'intégrité de ces

différentes fonctions ? Permettent-elles d'identifier le niveau de compétence de la personne à utiliser ces mêmes fonctions ? Permettent-elles de connaître les raisons de la présente consultation ?

L'identification du besoin d'aide (P₂). Par qui et comment est faite la synthèse des données ? Est-elle complète ? La situation désirée en regard des données recueillies est-elle clarifiée avec l'aidé ? La reformulation des besoins d'aide est-elle validée auprès de l'aidé ? Une identification des priorités entre les besoins est-elle établie, et par qui ?

La formulation des objectifs (P₃). Les objectifs formulés sont-ils reliés au besoin d'aide ? Sont-ils en accord avec les données recueillies ? Tiennent-ils compte des valeurs, des goûts, des habiletés ? Sont-ils réalistes, mesurables, quantifiables ? Tiennent-ils compte de la situation désirée par l'aidé ?

Le choix et la planification d'interventions (P₄). Les moyens pour réaliser l'objectif sont-ils clairs, valorisés par l'aidé ? Tiennent-ils compte de ses goûts, de ses valeurs et de ses habiletés ? Spécifie-t-on clairement qui fera quoi, quand, où, comment et jusqu'à quand ?

L'application en entrevue de l'intervention (P₅). L'intervention réalisée est-elle clairement définie ? Chacun assume-t-il son rôle ? Au besoin, un rappel de l'objectif est-il fait ?

L'évaluation des résultats et de la démarche (P₆). Couvre-t-elle toutes les étapes du processus ? Comment se fait-elle ? Quelle est la participation de l'aidé ? L'évaluation met-elle en évidence les besoins initiaux de l'aidé et sa situation actuelle ? Les moyens utilisés dans l'entrevue permettent-ils d'évaluer les résultats ?

Troisième composante : commentaires généraux

Dans cette section de la grille d'analyse sont regroupés certains éléments qui se dégagent de l'ensemble de l'entrevue et qui sont des indices plus subjectifs de sa qualité.

Le climat. Dans quel climat s'est déroulée cette rencontre (tendu, amorphe, euphorique, agressif, froid, de méfiance, chaleureux, de respect) ? A-t-il été le même tout au cours de l'entrevue ? Dans quel climat s'est terminée l'entrevue ?

Le rythme. Quel était le rythme de cette rencontre (rapide, laborieux, inégal) ?

La créativité de l'aïdant. Quelles sont les intentions sous-jacentes à l'intervention : faciliter la communication, surmonter une impasse, explorer plus en profondeur ?

Les attitudes générales. En référence aux « attitudes spontanées au cours de l'entrevue » (Mucchielli, 1975), il est possible d'identifier l'attitude générale qui domine chez l'aidant pendant l'entrevue.

- La réponse d'évaluation ou de jugement moral : réfère à des normes et des valeurs ; présente un conseil moral, une mise en garde, une approbation, une invitation à penser d'une certaine manière.
- La réponse interprétative : l'aidant décide ce qui est essentiel, reprend partiellement ce qui est dit, le modifie, ou l'explique mais en référence à sa manière de comprendre.
- La réponse de support : l'aidant veut soutenir, consoler, sympathiser, en essayant d'éviter, de minimiser ou de dédramatiser.
- La réponse investigatrice : l'aidant pose une question pour obtenir un renseignement supplémentaire, indiquant que l'aidé devrait considérer aussi tel aspect.
- La réponse « solution du problème » : l'aidant suggère une idée pour se sortir de la situation. Il donne une méthode à suivre ou suggère une personne à rencontrer.
- La réponse compréhensive ou empathique : l'aidant accueille ce que dit l'aidé. Il est centré sur ce qui est vécu et non sur les faits. Il s'intéresse à la personne non au problème lui-même. Il la respecte et lui manifeste une considération réelle. Il facilite la communication et non l'apport de révélations.

Quatrième composante : exemples et commentaires sur les contenus présents ou absents

Comme son titre l'indique, cette section permet à l'utilisateur d'écrire des exemples de contenus de l'entrevue apparaissant particulièrement significatifs à l'utilisateur et qui serviront au moment de la phase d'analyse. La prochaine section de l'article expliquera clairement comment utiliser cette composante de la grille.

Cinquième composante : pertinence des interventions

Cette section permet d'indiquer la pertinence de la présence ou de l'absence de chaque item qui a été considéré dans l'entrevue en cours. Suite au calcul des résultats, dont les modalités seront présentées plus loin, il est possible de porter un jugement subjectif global sur la qualité de l'ensemble de l'entrevue.

Utilisation de la grille d'entrevue

Dans les pages précédentes, nous avons décrit les principales composantes de la grille. L'analyse d'une entrevue se faisant à partir de certaines considérations générales et en respectant une démarche prédéterminée, la présente partie explique comment l'utiliser. On retrouvera à l'Annexe 3 une synthèse des principales étapes à franchir.

Considérations générales

Les aspects de l'intervention que l'on retrouve dans la grille précédemment décrite ne sont pas exhaustifs. Ceux qui sont retenus couvrent les principales données à observer dans une entrevue d'aide. L'utilisateur, tenant compte du but poursuivi, de ses connaissances et de son expérience, pourra ajouter ou retrancher certaines dimensions de cette grille. Il pourra choisir aussi de faire une analyse globale ou approfondie selon ses besoins.

Dépendamment des objectifs poursuivis, l'aidant peut faire évaluer son entrevue par une ou plusieurs personnes ou s'auto-évaluer en écoutant ou visionnant son entrevue enregistrée. Cependant, l'évaluation réalisée par d'autres personnes que lui comporte de nombreux avantages, tant au niveau de la diversité que de la qualité des échanges qui suivent l'évaluation. C'est cette dernière hypothèse qui sera retenue dans les pages suivantes.

L'évaluation de l'entrevue porte principalement sur la *qualité* de la présence ou sur l'absence des items considérés et, de façon secondaire, sur la pertinence de la *quantité* des interventions et ce, pour les trois étapes de l'entrevue et en regard des trois aspects de ces étapes. L'utilisateur, pour se prononcer sur ces deux dimensions, peut s'aider des questions suivantes : quel est le but de cette intervention ? est-ce que sa présence ou son absence bloque ou favorise l'atteinte de l'objectif et la communication entre l'aidant et l'aidé ?

L'utilisateur, en plus de s'arrêter aux différents aspects de la grille, doit, avant de porter un jugement global, considérer certaines variables qui influencent le comportement de l'aidant et de l'aidé. Ces variables sont les réponses aux dix questions qui apparaissent à la suite de la grille d'entrevue. Ces réponses aident à nuancer le jugement de l'utilisateur.

Cueillette des informations

Avant de débiter l'écoute et l'évaluation de l'entrevue, l'utilisateur et la personne qui se fait évaluer déterminent ensemble ce sur quoi porteront l'observation et l'évaluation. En effet, ils peuvent choisir de s'attarder à une ou plusieurs sections de la grille. Ils peuvent par exemple décider de ne s'attarder qu'à la dimension communication (items C₁ à C₁₁) de l'entrevue, ou encore choisir d'analyser comment les phases de solution de problèmes (items P₁ à P₆) ont été appliquées par l'aidant. Ce choix dépend donc directement des besoins de l'aidant. Plusieurs analyses successives d'une même entrevue peuvent être faites, ou encore une analyse impliquant plusieurs dimensions à la fois si c'est là ce qui s'avère le plus utile.

Après cette entente, l'utilisateur se familiarise au besoin avec la grille dans son ensemble ou sur des aspects précis de celle-ci, en lisant les définitions, les exemples et les questions qui sont utilisées pour les décrire. Ensuite, il se familiarise avec la procédure d'utilisation de la grille. Il est alors prêt à commencer son écoute de l'entrevue.

L'utilisateur écoute et observe l'entrevue qui se déroule. Il se centre sur l'aidant pour identifier ce qu'il dit ou fait et ce qu'il ne dit pas ou ne fait pas en référence aux aspects des interventions énumérées dans la grille sur lesquels il a été convenu avec l'aidant que l'évaluation porterait. Le but de cette étape est d'identifier environ une dizaine de comportements (ou leur absence) de l'aidant qui apparaissent significatifs, c'est-à-dire ayant pour effet observé et entendu :

- de faire progresser ou bloquer, de dévier ou de nuire à l'atteinte de l'objectif poursuivi par l'entrevue ;
- de favoriser la communication de l'aidé ou de nuire à la communication entre l'aidant et l'aidé.

Au fur et à mesure qu'une intervention significative est identifiée, elle est indiquée en termes descriptifs dans la partie de droite de la grille, section « exemples et commentaires », à l'endroit correspondant au déroulement de l'entrevue (début, corps, fin) et si possible en relation avec une des trois composantes de l'entrevue (le contact, le thème, le contrat). Voici un exemple concret. L'utilisateur observe une remarque de l'aidant dès le début de l'entrevue : « Je constate que vous êtes encore en retard ». Il note ce contenu verbal dans la case correspondant au début de l'entrevue, en face de l'aspect contact, accueil, avec un commentaire entre parenthèses au besoin (indispose l'aidé, moralisant). À la fin de l'entrevue, une dizaine de comportements de l'aidant ont été isolés et se retrouvent dans la section

« exemples et commentaires », en face de l'étape et de l'aspect appropriés. À noter que ce pourrait être plus ou moins que dix comportements mais l'expérience nous montre que c'est un nombre qui semble approprié pour donner une analyse significative du comportement global de l'aïdant.

L'étape suivante consiste pour l'utilisateur à écrire dans la partie supérieure droite de la feuille, section « commentaires généraux », une remarque sur chacun des éléments qui s'y trouvent (climat, rythme, créativité, attitude générale). L'utilisateur répond ensuite avec l'aïdant aux questions au verso. Ces trois étapes constituent la phase de cueillette d'informations et permettent ensuite de passer à l'analyse de cette information.

Analyse des interventions significatives

À ce stade-ci, l'utilisateur et l'aïdant peuvent convenir de faire une analyse globale des interventions de ce dernier ou une analyse détaillée.

Analyse globale

L'analyse *globale* vise, dans un temps relativement court, à poser un jugement sur l'ensemble de l'entrevue et sur chacune de ses phases en discutant de la section « commentaires généraux » et en partant des dix interventions retenues pour concrétiser et discuter.

Analyse détaillée

Quant à l'analyse *détaillée*, elle requiert un travail supplémentaire de la part de l'utilisateur afin d'en arriver à une mesure synthèse par rapport à la pertinence des interventions. Il s'agit d'abord, pour chacune des dix interventions retenues, de l'associer à un ou plusieurs des items reliés à la ou aux dimensions qu'il a été convenu d'analyser, en mettant un X au point de convergence des dimensions considérées et de l'étape de l'entrevue. Face à l'intervention citée plus haut (« je constate que vous êtes en retard ! »), on pourrait donc retrouver par exemple à la hauteur de « contact-accueil, début de l'entrevue » trois X : un sous l'item C₁ (voix) un autre sous l'item C₄ (gestes) et un autre sous l'item C₁₁ (avis).

Une fois les X indiqués pour chacune des dix interventions, il s'agit maintenant pour l'utilisateur, face à chacun des items de la ou des

dimensions retenues (par exemple de la dimension communication, ou de la dimension attitudes facilitantes), de décider de la pertinence *d'ensemble* des interventions. Il s'agit, item par item, d'accorder un score de -1 à 5 (« nuisible » à « toujours pertinentes ») pour l'ensemble des interventions significatives retenues face à cet item. Autrement dit, pour chacun des items retenus, il s'agit de répondre à la question suivante : dans cette entrevue, en relation avec les interventions significatives retenues, puis-je dire que le comportement de l'aidant en rapport avec l'item... est : nuisible (-1), indifférent (0), rarement pertinent (1), quelquefois pertinent (2), souvent pertinent (3), presque toujours pertinent (4), ou toujours pertinent (5) ? Une fois la réponse choisie, on encercle le score correspondant dans la colonne au bas de l'item.

Pour les interventions non présentes ou non observées dans l'entrevue, et qui n'ont pas à être évaluées, rien n'est indiqué. Ainsi, si dans une entrevue l'aidant en est à la collecte de données, l'item « évaluation des interventions » n'a pas à être considéré. Sous cette catégorie, aucun chiffre n'est encerclé.

Finalement, la dernière étape de manipulation des données nécessaires à l'analyse détaillée consiste à calculer un score de *pertinence d'ensemble* des interventions de l'aidant dans l'entrevue analysée. Pour ce faire, l'utilisateur additionne ligne par ligne le nombre total de -1, 0, 1, 2, 3, 4, 5 et indique le résultat à l'endroit correspondant dans la partie *calcul des résultats*. Il effectue la multiplication indiquée. Ex. : $(-1 \times 12 = -12)$. La somme des résultats partiels est ensuite calculée. Ex. : $(-12 + 17 + 33 \text{ etc.} =)$ et divisée par le nombre d'items évalués (nombre de chiffres encadrés) afin d'en arriver à un score global moyen qui variera entre -1 et 5.

Une fois ces manipulations terminées, l'utilisateur est maintenant en mesure de discuter de façon plus détaillée et plus précise que dans le cas d'une analyse globale de la performance de l'aidant dans l'entrevue en cause. Cette discussion détaillée peut porter par exemple sur *l'ensemble* de l'entrevue, sur *un ou plusieurs items* en particulier, sur l'une ou l'autre des *phases* de l'entrevue ou des *aspects* de celle-ci, sur une ou plusieurs *dimensions* ou encore sur la pertinence plus ou moins grande des *comportements* de l'aidant. Le climat, l'état d'esprit dans lequel se déroule l'échange utilisateur-aidant, doit en être un d'ouverture, de nuances, axé sur le goût d'apprendre. L'utilisateur doit tenir compte des commentaires de l'aidant et des réponses aux questions sur le contexte de l'entrevue.

Conclusion

Ce texte avait pour but de présenter une démarche d'évaluation d'entrevue. Pour ce faire, une grille d'analyse et d'évaluation d'entrevue et son mode d'utilisation ont été décrits. En enrichissant la description de la grille d'entrevue à l'aide de définitions, de questions et d'exemples, nous croyons que ce guide devient accessible à un plus grand nombre d'intervenants, incluant ceux et celles qui sont moins familiers avec les théories sur la communication et sur l'entrevue. En procédant ainsi, nous sommes cependant conscients d'avoir alourdi ce document. Aussi, dépendamment des connaissances que possèdent les utilisateurs de cette démarche, ils accorderont une attention plus ou moins grande aux données complémentaires qui s'y trouvent. Ce guide étant sous certains aspects perfectible, l'utilisateur, tenant compte de ses besoins, connaissances et habiletés ainsi que du contexte d'utilisation, pourra y apporter les modifications qui lui sembleront utiles.⁶

Notes

- * Je tiens à remercier Michel O'Neill pour ses judicieuses critiques des versions préliminaires. L'auteur prend, bien entendu, l'entière responsabilité du texte.
- ¹ Même si le masculin est employé pour plusieurs termes (vg. : clinicien, étudiant, intervenant), ce texte s'adresse, sans discrimination, aux hommes et aux femmes.
- ² La délimitation de ces phases est arbitraire. Les indices du début et de la fin de chacune d'elles sont fournis à titre indicatif.
- ³ L'analyse *détaillée* sera réalisée plus tard, à l'aide des items explicitant chacune des dimensions.
- ⁴ Le chiffre accompagnant chacun des items se réfère à la grille d'analyse (Annexe 1).
- ⁵ L'évaluation de ces items est évidemment grandement facilitée si l'utilisateur est une personne, autre que l'aidant, qui peut observer l'entrevue pendant qu'elle se déroule ou encore si un enregistrement visuel de l'entrevue est disponible (sous forme de vidéo, par exemple).
- ⁶ À ce propos, l'auteur serait particulièrement intéressé à recevoir toute réaction ou suggestion sur le fond et la forme de ce document afin de l'aider à conduire les recherches requises pour affiner cette grille et son utilisation.

Références bibliographiques

- AUGER, L., *Communication et épanouissement personnel. La relation d'aide*, Montréal, Éditions de l'Homme, 1972.
- BECK, C. et al., *Mental Health Psychiatric Nursing*, Toronto, Mosby, 1984.
- BENJAMIN, A., *La pratique de la relation d'aide et de la communication*, Paris, Éditions sociales françaises, 1974.
- BERMOSK, L.S. et M.J. MORDAN, *Interviewing in Nursing*, New York, Macmillan, 1964.
- CARKHUFF, R.R. et W.A. ANTHONY, *The Skills of Helping*, Amherst (Mass.), Human Resources Development Press, 1979.
- CARKHUFF, R.R., *Helping and Human Relations*, 2 vols, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969.
- DORA, H. et G. MILLET, *Comment mener un entretien individuel*, Paris, Dunod, 1975.
- GORDON, R.L., *Interviewing : Strategy, Techniques and Tactics*, Homewood (Ill.), Dorsey Press, 1969.
- HANSON, P., « Giving feedback : an interpersonal skill », *The 1975 Annual Handbook for Group Facilitators*, La Jolla (Cal.), University Associates, 1975.
- IVEY, A.E., *Intentional Interviewing and Counseling*, Monterey (Cal.), Brooks/Cole, 1983.
- LAMONICA, E.L., *The Nursing Process : A Humanistic Approach*, Menlo Park (Cal.), Addison-Wesley, 1979.
- MUCCHIELLI, R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Paris, E.S.F., 1975.
- ORLANDO, I., *La relation dynamique infirmière-client*, Montréal, H.R.W., 1979.
- POLSTER, M. et M. POLSTER, *La gestalt*, Montréal, Jour, 1983.
- ROGERS, C. et G.M. KINGET, *Psychothérapie et relations humaines*, 2 vols, Montréal, Institut de recherches psychologiques, 1969.
- SCHULMAN, E., *Intervention in Human Services*, Toronto, Mosby, 1982.
- SAINT-ARNAUD, Y., « Les ingrédients de base de la relation professionnelle », *Revue québécoise de psychologie*, vol. 2, n° 1, 1981 : 92-120.
- SAINT-ARNAUD, Y., *Créer son propre modèle, devenir autonome*, Montréal, Jour, 1983.
- STUART, G.W. et S.J. SUNDEEN, *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*, London, Mosby, 1983.

ANNEXE 1

Grille d'analyse et d'évaluation d'entretien

Les différentes étapes de l'entretien	Certains dimensions à considérer dans l'entretien					
	Non verbale	La communication verbale				
Le début Le contact-accueil (amorcer) Les thèmes à aborder (explorer) Les thèmes-clés de la ren-contre (clarifier) Le corps Le contact (maintenir) Le contact (respecter) Les thèmes (exploiter) Le fil Le contact (clôre) Le contact (respecter et évaluer) Les thèmes (conclure)	C ₁ La voix C ₂ Les silences C ₃ Les positions physiques C ₄ Les gestes, mimiques	C ₅ Les questions C ₆ La reformulation C ₇ La réitération C ₈ Les synthèses C ₉ Les feed-back C ₁₀ La révélation de soi C ₁₁ Les informations, avis, opinions	A ₁ Perception de la situation (les faits) A ₂ Les pensées (signification des faits) A ₃ Émotions (ressenties) A ₄ Motivations (intentions, désirs) A ₅ Comportements (dire, faire)	F ₁ Empathie F ₂ Respect F ₃ Authenticité F ₄ Spécificité F ₅ Confrontation F ₆ Immédiateté	P ₁ Collecte de données P ₂ Identification des besoins d'aide P ₃ Formulation des objectifs P ₄ Choix et planification d'intervention P ₅ Application des interventions P ₆ Évaluation des résultats de la démarche	Commentaires généraux Le climat: Le rythme: La créativité: L'attitude générale: Exemples et commentaires sur les contenus présents ou absents
	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)				
Performances des interventions Nuisibles Indifférentes Rarement pertinentes O ₁ à O ₂₅) O ₂₆ à O ₃₀) O ₃₁ à O ₃₅) O ₃₆ à O ₄₀) O ₄₁ à O ₄₅) O ₄₆ à O ₅₀) O ₅₁ à O ₅₅) O ₅₆ à O ₆₀) O ₆₁ à O ₆₅) O ₆₆ à O ₇₀) O ₇₁ à O ₇₅) O ₇₆ à O ₈₀) O ₈₁ à O ₈₅) O ₈₆ à O ₉₀)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) (-1) (-1) (-1) (0) (0) (0) (0)	(-1) × () = () (0) × () = () (1) × () = () N. total (X) = /5 (2) × () = () N. aspects (Y) = /5 (3) × () = () (4) × () = () (5) × () = ()

ANNEXE 2

Nom de l'aidé : _____

Nom de l'aidant : _____

Date de l'entrevue : _____

Contexte de l'entrevue

1. Quel type d'entrevue est réalisé (collecte de données, information, counseling) ?
2. S'agit-il d'une entrevue unique ?
3. Si cette entrevue n'est pas unique, à quelle phase de la relation d'aide se situe cette entrevue ?
4. Sur quoi porte l'entrevue (thèmes) ?
5. À quel moment de la journée cette entrevue a été réalisée ?
6. Quelle est la durée de l'entrevue ?
7. Dans quel endroit se déroule l'entrevue ?
8. Quelle est la motivation de l'aidé à participer à cette entrevue ?
9. L'entrevue a-t-elle lieu à la demande de l'aidant ou de l'aidé ?
10. Quel est l'état mental et physique de l'aidé au moment de l'entrevue ?

ANNEXE 3

Résumé des étapes à franchir pour utiliser la grille d'analyse d'entrevue

I. Décisions préalables entre l'aidant et l'utilisateur sur :

1. les dimensions de la grille à privilégier
2. les emphases particulières à mettre
3. le type d'analyse (globale ou détaillée) qui sera faite à la fin

II. Cueillette de l'information (opération à faire par l'utilisateur)

1. Écouter/observer l'entrevue et en retirer dix interventions significatives de l'aidant à retranscrire à l'endroit approprié de la section « exemples et commentaires » de la grille.
2. Remplir la section « commentaires généraux » de la grille une fois l'entrevue terminée.
3. Remplir, avec l'aidant, le questionnaire portant sur le contexte de l'entrevue.

III. Analyse globale

1. En utilisant les informations recueillies à l'étape II, échange entre l'aidant et l'utilisateur.

IV. Analyse détaillée

1. Décider, pour chacune des dix interventions significatives retenues, à quel(s) item(s) elle se rapporte ; mettre un (des) X dans la colonne correspondant à (aux) item(s).
2. Décider, pour chacun des items où il y a des X, d'un score de pertinence de -1 à 5, entourer ce score au bas de l'item.
3. Calculer le score global moyen de l'entrevue.
4. Échange entre l'aidant et l'utilisateur à partir des informations recueillies à l'étape II et de celles compilées à la présente étape.