**Guide d’entretien de soutien affectif**

…………………………………………………………………………………..

Cette fiche fournit des clés nécessaires à la conduite de l’entretien de soutien affectif

…………………………………………………………………………………..

### Objectif

Manifester son soutien tout en évitant de s’immiscer dans la sphère personnelle

### Quand mener un entretien de soutien affectif ?

### **Après un évènement difficile** : Lorsqu’un collaborateur a vécu une situation émotionnellement éprouvante (agression, conflit, incident grave, décès d’un usager ou collègue, etc.).

### **Face à des signes de détresse** : lorsque des signaux de mal être apparaissent (*cf Episode #6 « Comment repérer et accompagner les salariés fragilisés ? »*

### **Lors de périodes de transition** : Changement d’organisation, restructuration, prise de poste difficile, départ d’un collègue marquant.

### **En cas de période de charge de travail excessive**

### **Lorsqu’un collaborateur exprime un besoin d’écoute** : Si un salarié demande à être entendu sur des difficultés personnelles ou professionnelles ayant un impact sur son travail.

### En amont de l’entretien :

### **Approcher la personne pour lui proposer l’entretien** :

### *« L’évènement XXX a pu être éprouvant pour toi, je te propose qu’on prenne un moment pour en parler»,*

### *« Je me demande comment tu vas en ce moment. J’ai l’impression que ce n’est pas évident pour toi ces derniers temps, je te propose qu’on prenne un moment pour en parler»,*

### *« J’ai conscience que la période actuelle est intense. Je te propose qu’on prenne un moment pour échanger sur comment tu la vis et voir comment on peut alléger certaines choses si besoin. »*

### *« Ce que tu me dis me semble important. Je te propose qu’on prenne un moment pour en parler plus au calme et voir ensemble comment avancer. »*

Eviter les formules floues « il faut qu’on parle ». Si vous constatez des difficultés, n’attendez pas que la personne vienne d’elle-même pour déclencher l’entretien

### **Choisir le bon moment et lieu :** entretien individuel, dans un cadre calme et confidentiel

### Déroulé de l’entretien :

### **1- Demander l’autorisation de dialoguer autour de constats**

### *« J’ai observé que (énoncé les faits concrets) / Je me dis / j’ai l’impression que c’est un peu difficile pour toi en ce moment. J’aimerais que nous en parlions librement. Es-tu d’accord ? »*

### En cas de refus : lui préciser que votre proposition demeure et que vous vous permettrez de revenir vers lui/elle si vous l’estimez nécessaire.

### **2 – Manifester son soutien et sa compréhension**

### *« J’ai tout à fait conscience que cela peut être difficile pour toi.**Comment te sens-tu en ce moment ? »*

### **3 – Dissocier cadre professionnel et personnel et orienter si nécessaire**

### Clarifiez ce sur quoi vous pouvez agir et ce qui dépasse votre champ d’action.

### Attention à ne pas vous engager sur un terrain qui n’est pas de votre responsabilité ou de vous mettre dans la posture de sauveur

### Orientez vers des ressources internes (RH ou Secouriste PSSM par exemple) ou externes (médecin, ligne d’écoute, assistante sociale…) si nécessaire.

### *« Je dois faire la part des choses entre ce sur quoi je peux agir, ce qui entre dans mon champs de compétences et ce sur quoi je ne peux pas agir : je pense qu’en ce qui concerne (problème de santé, financier…), tu aurais tout intérêt à rencontrer (les RH, l’assistante sociale, ton médecin ….) »*

### **4 – Identifier comment accompagner au mieux la personne dans le cadre de son travail**

### Rendre acteur la personne dans les propositions à formuler pour traverser au mieux la période.

### *« En ce qui concerne ta mission, de quoi aurais tu besoin pour….que pourrais-tu faire pour… »*

###  *« Selon toi qu’est ce qui pourrait être mis en place dans cette période pour t’aider à la traverser au mieux ? » « Comment peut-on t’accompagner ? »*

### **5 – Valider la ou les propositions**

### Reformuler les solutions proposées et valider qu’elles conviennent à la personne.

### Soit vous pouvez valider de suite la ou les propositions d’actions à mettre en œuvre car elles sont à votre main, soit vous avez besoin de temps pour voir les possibles et dans ce cas exprimez le clairement. Quoi qu’il en soit ne vous engagez pas sur des actions qui ne relèvent pas de votre responsabilité et qui pourraient vous mettre en porte à faux vis-à-vis de votre structure ou de votre collaborateur.

### *« Je pense que c’est une bonne solution et je valide » ou « je vais voir ce qui est possible et je reviens vers toi rapidement ».*

### **6 - Proposer un autre point pour le suivi**

Ne finissez pas l’entretien sans définir de la suite à donner et sans fixer un nouveau temps de rencontre.

### *« Je te propose que nous refassions un point dans quelques jours pour voir comment tu te sens et si ce qui a été mis en place est efficace. Quel créneau pouvons-nous poser ensemble ? »*

### *Ou « Je te propose que nous refassions un point dans quelques jours pour que je te fasse un retour sur les possibles. Quel créneau pouvons-nous poser ensemble ? »*

### **7 – Renforcer le soutien affectif**

Il est important de finaliser l’entretien sur une note positive et de réaffirmer votre soutien.

### *« Je te remercie de la confiance que tu m’as accordée et je reste à ton écoute si tu en ressens le besoin »*