



Leçon 3.4

Techniques d'entretien

Sommaire

- Planification et techniques d'entretien
- Types de questions
- À faire et à ne pas faire
- Cas spéciaux
- Qualités personnelles

Leçon 3.4 Résultats d'apprentissage

- Énoncer trois techniques de conduite d'entretien
- Décrire les principaux type de questions utilisés dans les entretiens
- Décrire les choses à faire et à ne pas faire lors de la conduite d'un entretien
- Expliquer la prudence qui s'impose dans les cas spéciaux.

Préparation à un entretien

- Qui possède l'information
- Sur quoi
- Comment obtenir un tableau complet
- Quels intérêts, partis pris et motivations façonnent les entretiens
- Quels sont les risques de protection des interlocuteurs ou d'autrui
- Comment atténuer les risques
- Comment établir la confiance



Techniques d'entretien

Directif

Non directif

Mixte

Technique directive

Participation fréquente de l'intervieweur



Importance des actions passées sur le présent



Recherche d'information spécifique



Interprétations et jugements



Rythme variable



Questions d'approfondissement

Technique non directive

Éviter les questions Oui / Non

Questions ouvertes

Insister sur le présent, pas le passé

Pause / question « silence »

Miroir des réponses

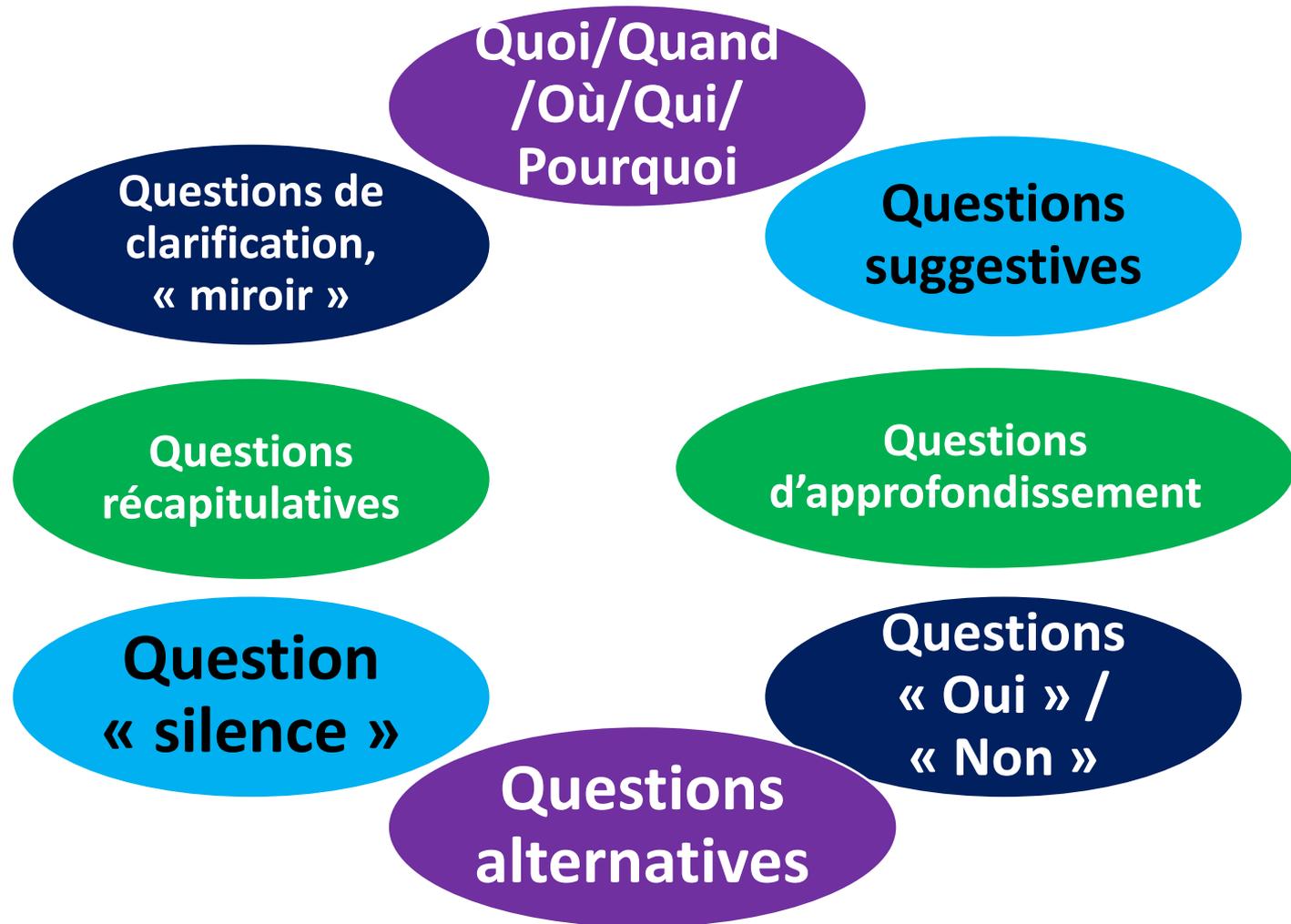
**Comprendre la perspective de
l'interlocuteur**

Technique mixte

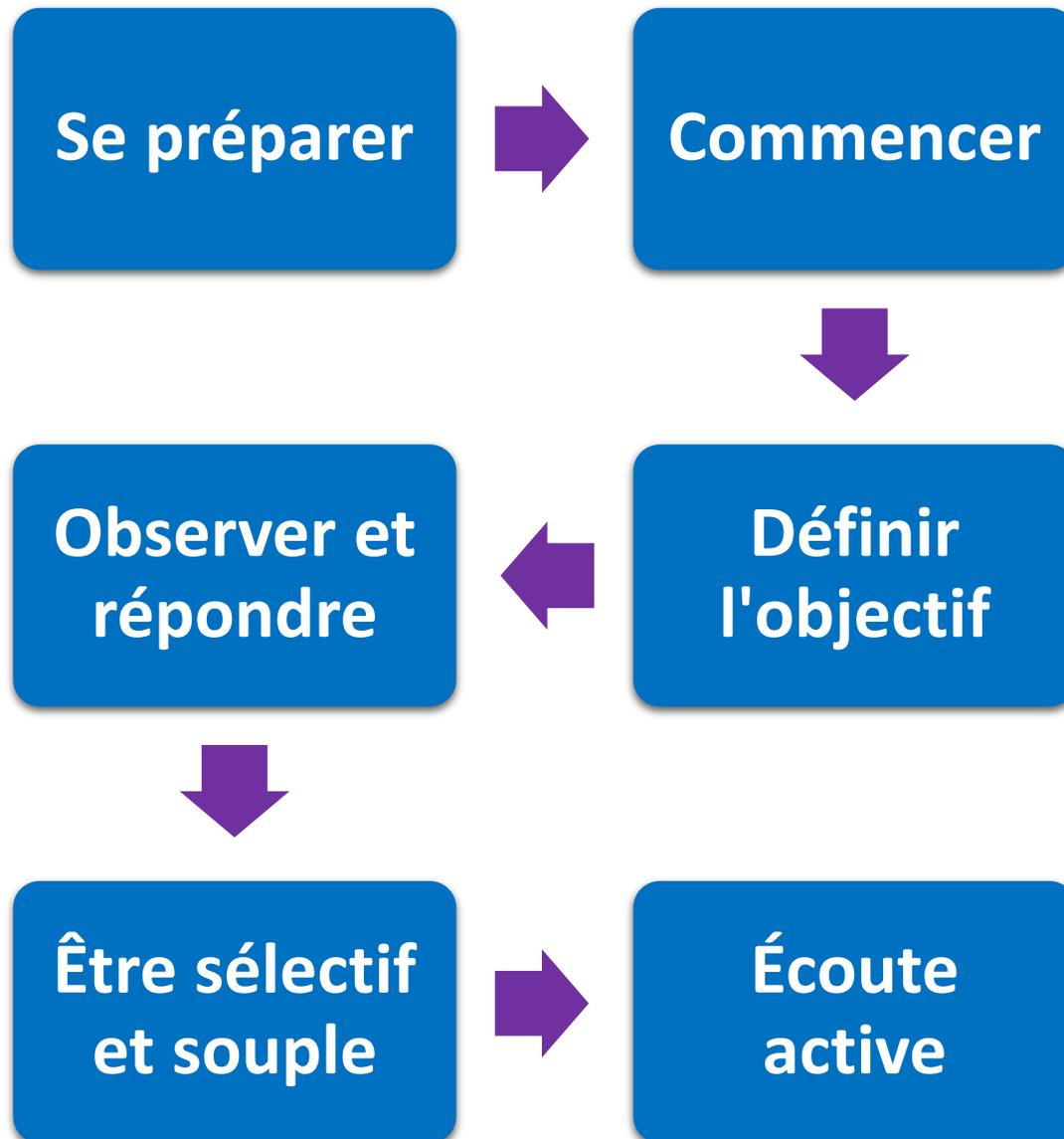
**Emprunte à tous les
domaines**

**Approche adaptée à
chaque situation**

Types de questions



Techniques spécifiques



À faire

- Respect
- Parler lentement
- Faire parler l'interlocuteur
- Obtenir les faits
- Confirmer

(À suivre...)

À faire

- Une question à la fois
- Questions simples
- Répéter les réponses
- Enregistrer les données
- Résumer et conclure

À ne pas faire

- Ne pas s'asseoir au bord de la chaise
- Ne pas remuer
- Ne pas perdre de temps
- Ne pas presser l'interlocuteur
- Éviter les questions suggestives
- Éviter le mot « je »

(À suivre...)

À ne pas faire

- Ne pas se montrer condescendant
- Ne pas poser de questions personnelles inutiles
- Ne pas se montrer hostile
- Ne pas poser de « pièges »
- Ne pas faire de promesses !

Cas spéciaux

Veillez à coordonner avec l'ONU – les experts et assurez leur présence avant les entretiens avec :

- Enfants (questions faciles, en présence des gardiens / parents)
- Survivants de violences sexuelles et sexistes
- Victimes de violations des droits de l'homme

Qualités personnelles



**Apparence
personnelle**



Pas de préjugés



**Intérêt envers les
personnes**



Sociabilité

À retenir

- Techniques générales d'entretien (directive, non directive ou mixte)
- Différents types de questions utiles à l'obtention d'information
- À faire et ne pas faire
- Approches spéciales à l'égard des enfants, des survivants de violences sexuelles et sexistes et des victimes de violations des droits de l'homme
- Qualités personnelles à développer pour de meilleurs entretiens

Questions