**Grille d’évaluation de l’entrevue simulée**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom de l’étudiante ou de l’étudiant :** | **Cours : ORT-6002** | **Date : décembre 2010** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NIVEAU DE COMPÉTENCE** |  |
| **COMPÉTENCES :****(….. pts)** | **Clinicien compétent et expérimenté** | **Clinicien en formation** | **Comportements à éviter** |
| **Écoute**  |
| Compréhension du message de surface et du message sous-jacent |  |  | * Écoute attentivement le client tout en le regardant (attention, contact visuel, attitude centrée, orientée, disponibilité)
 | * Le contact visuel et l’attention ne sont pas soutenus
 |
|  | * Saisit le message sous-jacent et s’y ajuste
 | * Saisit le message de surface
* Saisit le message sous-jacent
* Vérifie ses hypothèses de message sous-jacent
 | * Répond au premier niveau des questions et commentaires émis par le client
* Ne pose pas de questions pour accéder au message sous-jacent
 |
| **Empathie**  |
| Perception du cadre de référence du client avec exactitude et avec les composantes émotionnelles et les significations qui s’y rattachent |  | * S’intéresse à l’expérience du client et celle de ses proches en démontrant sa sensibilité
* Favorise un climat de confiance
 | * Manifeste sa préoccupation pour l’expérience du client et celle de ses proches
* S’intéresse au client et à ses proches et à leurs émotions
 | * S’en tient aux faits relatifs au problème du client
* Explore l’expérience vécue de façon superficielle
* N’explore pas l’expérience vécue
 |
|  | * Exprime sa perception des émotions ressenties par le client de façon diplomate, juste et soutenante
 | * Exprime sa perception des émotions ressenties par le client
 | * Ne parle pas des émotions vécues par le client
* Ne fait que refléter les émotions du client
 |
|   | * Démontre clairement (par son non-verbal et par ses propos) au client qu’il est sensible à ce qu’il vit
* Lui démontre son souci de vouloir son bien
 | * Exprime au client qu’il est sensible à ce qu’il vit
 | * Ne démontre pas de sensibilité face à ce que le client exprime
* Agit comme si ce qu’il vit n’a pas d’importance
 |
| **Respect** |
| Considération réelle et une motivation à créer et à maintenir une relation significative impliquant de traiter le client avec égard et sans jamais le juger | * Utilise judicieusement les pauses et les silences pour laisser de l’espace au client
* Peut poser des questions pour permettre au client d’enchaîner ses propos
 | * Ne craint pas les silences et les pauses
* Tient compte des propos du client
* Lorsqu’il doit interrompre le client, justifie son interruption
 | * Laisse au client le temps de s’exprimer
* S’il doit l’interrompre, le fait avec tact
 | * Enchaîne les questions et/ou propos prévus au plan initial d’entrevue sans tenir compte de ce qui est exprimé par le client
* Interrompt le client (pouvant lui laisser croire que les propos du professionnel sont plus importants)
 |
|  | * Met le client à l’aise (en confiance) tant par son attitude non verbale que par son message
 | * S’adresse au client en évitant d’être hautain et brusque
 | * Ne démontre pas de chaleur
* Ne favorise pas le confort du patient
* Juge le client
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | * Pose des questions au client pour s’assurer de bien avoir compris ses propos.
* Démontre clairement par ses propos et ses actions que l’opinion et les choix du client sont considérés
 | * Accorde de l’intérêt et de l’importance à l’opinion et aux choix du client
 | * Démontre de l’intérêt et de l’importance mais de façon superficielle
* Fait sentir au client que son temps est limité
* Ne s’ajuste pas suite aux propos du client, minimise les propos
* Juge le client
 |
|  | * Démontre par ses comportements non verbaux qu’il est totalement consacré au client le temps de l’entrevue
 | * Est patient
 | * Consulte sa montre fréquemment
* Montre certains signes d’impatience verbalement ou non verbalement
 |
| Établissement d’une relation de partenariat |  | * Démontre par de nombreux échanges son soucie d’impliquer le client dans la recherche de solution
* Démontre par de nombreux échanges son soucie d’impliquer activement le client dans la prise de décision (terrain d’entente)
 | * Demande au client, de façon appropriée, s’il a envisagé des solutions avant de lui en proposer
* Implique le client dans la recherche de solutions
* Implique le client dans la prise de décision (terrain d’entente)
 | * Donne des solutions au client sans vérifier son point de vue
* Dit au client ce qu’il doit faire
 |
| **Authenticité** |
| Correspondance entre ce qu’on pense et ce qui est communiqué au client | * Dit, avec tact et de façon soutenante, ce qu’il pense d’une situation délicate ou problématique
 | * Dit, avec tact, ce qu’il pense d’une situation délicate ou problématique
 | * Dit ce qu’il pense
 | * Récite des formules toutes faites
* Emploie des faux-fuyants
* Dit le contraire de ce qu’il pense
 |
| **Clarté précision et spécificité** |
| Utilisation de termes clairs et accessibles. Vérification de la compréhension du client.  |  | * Le discours est ajusté aux caractéristiques du client
 | * S’exprime de façon claire
 | * Les propos ne sont pas clairs
* Le discours est mal organisé
 |
| * Emploie des termes accessibles et ajustés
* N’hésite pas à utiliser des termes plus spécifiques mais les définit de façon adaptée
 | * Emploie des termes accessibles pour le client
 | * Évite généralement le jargon ou la simplification à outrance
 | * Emploie des termes « professionnels » ou vulgarise exagérément ses propos
 |
| * Vérifie la compréhension du client en variant les façons de le faire tout au long de l’entrevue
 | * Vérifie la compréhension du client avec dosage et en variant les façons de le faire
 | * Vérifie généralement la compréhension du client
 | * Ne s’assure pas de la compréhension du client
* S’il le fait, n’écoute pas la réponse donnée par le client
 |
| **Simplicité et naturel** |
|  |  | * Se montre accessible et chaleureux
 | * Se montre accessible
 | * Ne démontre pas de chaleur
* Garde une distance plus grande que celle normalement indiquée
 |
| **STRUCTURE DE L’ENTREVUE (….. pts)** | * Garde le leadership de l’entrevue
* A effectué un bon résumé
* A demandé au client ce qu’il retient de l’entretien
 | Si manquement (- 2 pts) : |
| **TECHNIQUES (….. pts)** | * Utilise des techniques variées
* Utilise des techniques pertinentes à la situation
 | Si manquement (- 2 pts) : |