**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) : | |