



Swansea University  
Prifysgol Abertawe



## Cronfa - Swansea University Open Access Repository

---

This is an author produced version of a paper published in :

Cronfa URL for this paper:

<http://cronfa.swan.ac.uk/Record/cronfa30883>

---

---

This article is brought to you by Swansea University. Any person downloading material is agreeing to abide by the terms of the repository licence. Authors are personally responsible for adhering to publisher restrictions or conditions. When uploading content they are required to comply with their publisher agreement and the SHERPA RoMEO database to judge whether or not it is copyright safe to add this version of the paper to this repository.

<http://www.swansea.ac.uk/iss/researchsupport/cronfa-support/>

# Observer les compétences nécessaires pour mener un entretien : manuel pour les utilisateurs de la Check-list de Jersey, relative à l'entretien de suivi individuel



Jersey Probation & After-Care Service PO Box 656 1 Lempriere Street St. Helier  
JERSEY JE4 8YT, Tel.01534 441900 Juin 2012

**Maurice Vanstone et Peter Raynor** (Département de Criminologie,  
Université de Swansea)

Ce manuel a été préparé dans le cadre de l'Étude de Jersey sur les Compétences de Supervision (Jersey Supervision Skills Study (*JS3*)), un projet élaboré conjointement par le Service de Probation de Jersey (Jersey Probation Service) et l'Université de Swansea. Il contient en annexe la version actuelle de la check-list de l'entretien individuel de Jersey, développée par Peter Raynor, Pamela Ugwudike et Maurice Vanstone.

AVANT-PROJET © The Jersey Crime and Society Project, c/o Jersey Probation and After-Care Service

## Table des matières

1. Introduction : l'étude de Jersey sur les compétences utilisées en suivi individuel ...	3
2. Pourquoi les compétences utilisées en entretien sont-elles importantes ? .....	5
3. Préparation de l'entretien .....	9
4. Qualité de la communication non verbale .....	10
5. Qualité de la communication verbale .....	13
6. Utilisation efficace/légitime de l'autorité .....	15
7. L'entretien motivationnel .....	16
8. Le modelage prosocial .....	19
9. La résolution de problème.....	20
10. La restructuration cognitive .....	22
11. Structure globale de l'entretien .....	23
12. Utiliser la check-list pour le perfectionnement des équipes : quelques conseils ... sur la rétroaction	24
Références bibliographiques .....	26
Annexes : la check-list de l'entretien individuel de Jersey, version 7C.	

## **1. Introduction : l'étude de Jersey sur les compétences utilisées en suivi individuel**

Ce manuel est le fruit d'une recherche portant sur les compétences permettant d'assurer un suivi individuel et de mobiliser les délinquants, menée par l'équipe de l'Université de Swansea en collaboration avec le Service de Probation et d'Assistance de Jersey. Il s'agit là d'une des nombreuses études menées par les chercheurs de Swansea dans l'Ile de Jersey, située dans la Manche. Les travaux antérieurs de cette équipe ont notamment porté sur l'évaluation des risques/besoins ainsi que sur l'efficacité du suivi individuel (voir par exemple, Raynor et Miles, 2007). La présente étude est née d'un constat partagé selon lequel l'évolution des pratiques basées sur les données probantes en Angleterre et au Pays de Galles n'avait pas suffisamment prêté d'attention à l'impact de la supervision individuelle reposant sur des compétences spécifiques. Nous nous sommes alors demandé s'il serait possible de mener une étude systématique des compétences et méthodes utilisées par les équipes de probation en supervision individuelle ?

Le but initial de l'étude était de rassembler environ une centaine d'entretiens enregistrés sur support vidéo et de développer une check-list pouvant être utilisée par des observateurs afin d'identifier et de noter les compétences et les méthodes mobilisées. Plus spécifiquement, nous voulions aboutir à une check-list qui puisse offrir une évaluation suffisamment précise, tout en étant assez simple pour être utilisée rapidement par des observateurs expérimentés. En effet, nous envisagions un possible usage d'une check-list de ce type pour l'observation des pratiques à des fins de perfectionnement des personnels. La participation à l'étude fut volontaire, et les premières étapes consistèrent principalement à développer la check-list et à examiner des entretiens (pour une version plus détaillée de cette partie de l'étude, voir Raynor, Ugwudike & Vanstone, 2010).

La version actuelle de la check-list de Jersey relative à l'entretien de suivi individuel, connue comme étant la version 7C, tente d'atteindre un équilibre entre exhaustivité et facilité d'utilisation, et intègre les sept compétences traitées dans ce manuel : préparation de l'entretien<sup>1</sup>, communication non verbale, communication verbale, utilisation de l'autorité, entretien motivationnel, modelage prosocial, résolution de problème, restructuration cognitive et structure générale de l'entretien. Certaines de ces celles-ci sont décrites comme des « compétences relationnelles », utilisées pour promouvoir la communication, la coopération et la confiance, et d'autres sont décrites comme des « compétences structurantes » destinées à aider les probationnaires à changer leur façon de penser, leurs attitudes et leur comportement. Au total, 63 éléments sont évalués. Enfin, nous avons été capables de rassembler et analyser un total

---

<sup>1</sup> Terme correspondant à celui de « Mise en œuvre de l'entretien » dans la traduction de la check-list faite par Mme Martine Herzog-Evans, parue dans *Actualités Juridiques et Pénales*, Mai 2014. N°5 pp. 226 à 233.

de 95 entretiens menés par quatorze agents différents. Aucun membre individuel de l'équipe n'a été identifié dans le compte-rendu des résultats.

Une première analyse de ce matériel a montré que les compétences habituellement utilisées en entretien varient considérablement selon les agents, et que ceux qui en ont utilisé une gamme plus large l'ont fait lors de différents entretiens. Les agents ont montré davantage de différences dans leur utilisation des « compétences structurantes » que dans leur utilisation des « compétences relationnelles » utilisées fréquemment par presque tous les agents. Cela nous intéresse également de savoir si les différences de pratiques en entretien ont influencé ou pas l'issue des suivis individuels pour les délinquants, et à ce stade des éléments laissent penser que c'est le cas : en moyenne, des changements positifs plus importants concernant le risque de réitération/récidive, tel que mesuré par le LSI-R<sup>2</sup>, ont été constatés parmi les délinquants suivis par des agents ayant des scores supérieurs à la moyenne à la check-list (voir Raynor, Ugwudike, Vanstone & Heath, 2012).

Entre temps, nous avons observé un intérêt grandissant pour une éventuelle utilisation de notre check-list afin de perfectionner les équipes ou d'aider les gens à évaluer leurs propres entretiens ainsi que ceux de leurs pairs. Bien que la check-list ait d'abord été conçue à des fins de recherche, et certains de ses aspects reflètent cela (tel que l'accent mis sur la notation), nous voulions également la rendre suffisamment facile d'utilisation pour permettre le perfectionnement des équipes. En gardant cela à l'esprit, le Manuel a été réalisé afin de fournir une explication plus complète du modèle prévalant à la check-list et des items dont elle est composée, mais aussi afin de fournir des conseils plus complets sur la façon de l'utiliser et sur ce qu'il faudrait chercher, que ce qui est traité dans les brèves notes informatives accompagnant la check-list. Nous espérons que ces objectifs sont atteints et que les utilisateurs de la check-list et du manuel prendront contact avec nous pour nous faire partager leurs expériences et suggérer des améliorations.

La check-list et le manuel font tous les deux partie de la JS3, c'est-à-dire l'Étude de Jersey sur les compétences de suivi individuel, et ils sont soumis à des droits d'auteurs. Toutefois, nous n'avons pas l'intention d'utiliser ce statut pour imposer des conditions d'utilisation trop restrictives. Les personnes intéressées par leur utilisation devraient au préalable prendre attache avec Brian Heath, agent de probation en chef de Jersey.

---

<sup>2</sup> The Level of Service Inventory-Revised

## **2. Pourquoi les compétences utilisées en entretien sont-elles importantes ?**

La recherche portant sur les facteurs associés au désistement a entre autres choses, souligné l'importance de l'emploi et de la famille (Sampson & Laub, 1993), de l'atteinte d'un certain bien-être (Ward et Brown, 2004), de l'augmentation du capital social (Farrall, 2002), de la maturation (Maruna et LeBel, 2010) et de la modification de l'image de soi (Maruna, 2001).

Sans minimiser de quelque manière que ce soit l'importance de ces facteurs, d'autres recherches ont mis l'accent sur le rôle crucial de la relation d'aide pour soutenir le processus de changement. Ainsi, Rex (1999) a interviewé 60 probationnaires et plutôt que de leur poser des questions spécifiques au sujet de leur expérience de suivi en probation, elle les a invités à raconter leur histoire. Elle a trouvé que 68% (des probationnaires) attribuaient l'augmentation de la confiance en leur capacité à rester éloigné des problèmes, au suivi assuré par leur agent de probation. Ils établissaient également un lien entre le changement de leur comportement et la nature collaborative du suivi et le fait d'être impliqué de manière active dans un processus au sein duquel ils étaient écoutés, encouragés, compris, faisaient l'objet d'empathie et étaient respectés. En effet, les réponses démontraient qu'ils « étaient capables d'interpréter les conseils portant sur leurs comportements et les problèmes sous-jacents comme une preuve de considération à leur égard en tant que personne, et étaient motivés par ce qu'ils percevaient être une manifestation d'intérêt pour leur bien-être » (p.375).

Pour renforcer ces conclusions, Burnett et McNeill (2005 : 233), dans leur analyse de la marginalisation de la relation de suivi dans les pratiques en probation, font référence à de récents travaux de recherche en psychothérapie qui montrent que des relations de travail collaboratives « contribuent davantage à l'atteinte de résultats positifs que des interventions spécifiques ». Ils appellent donc à plus de recherches ayant pour but « d'identifier les processus interpersonnels particuliers complétant les autres compétences professionnelles et les procédures managériales qui visent à réduire la commission de nouvelles infractions ».

La nécessité de telles recherches avait déjà été soulignée auparavant par les conclusions de Farrall (2002) selon lesquelles le désistement semblait sans rapport avec de bonnes ou de mauvaises pratiques. Bien sûr, l'importance de tous les facteurs auxquels il est fait référence ci-dessus et dans la recherche de Farrall, est essentielle à la compréhension du désistement, mais comme Farrall le soutient dans un travail ultérieur (Farrall & Calverley, 2006, p. 66), il est difficile d'imaginer que « faire germer » le changement puisse se faire sans une relation de travail basée sur la confiance, et que le soutien au processus de désistement (si et quand il est offert) puisse être d'une manière ou d'une autre dépourvu des qualités humaines et des compétences soulignées par Rex (1999). Comme McNeill l'affirme dans un autre contexte (2006, p.49), si le désistement nécessite (entre autres choses) un auto-examen rigoureux, qui prendrait alors les risques

personnels nécessaires que cela requiert « sans la certitude d'un soutien continu et compatissant venant d'une source de confiance ? ».

Du côté des praticiens, deux ouvrages récents (Deering, 2011 ; Fitzgibbon, 2011) démontrent que certaines personnes considèrent encore le contact en face à face avec les probationnaires comme la pierre angulaire du travail de réhabilitation. Dans cette constatation se trouve une reconnaissance implicite du fait que le contact doit être basé sur des qualités et des compétences associées à l'efficacité. Ces qualités incluent la créativité, l'ouverture d'esprit, l'enthousiasme, le respect, l'amabilité, la chaleur humaine, l'authenticité et l'empathie (Truax et Carkhuff 1967, Dowden & Andrews, 2004), tandis que les compétences (globalement sociocognitives) comprennent la capacité à motiver, la capacité à modeler des raisonnements fonctionnels et la capacité à résoudre des problèmes, une sensibilité aux divergences et aux distorsions, la restructuration cognitive et le renforcement, le jeu de rôles et la répétition, le modelage et l'entraînement progressif (Ross et Fabiano, 1985, Antonowicz et Ross, 1994).

Cependant, les résultats de la recherche ne sont pas sans comporter leur lot d'incertitudes. Par exemple, dans la conclusion de leurs travaux, Truax et Carkhuff (1967 : 375), reconnaissent que « (lorsque) quand trente voire cent concepts de plus sont étudiés pour essayer de prédire quel type de patient mène à tels ou tels types de résultat thérapeutique, compte tenu du petit nombre de répétition systématique des études et de recherches prolongeant ces résultats encourageants, nous ne pouvons pas prétendre que des connaissances scientifiques ont été accumulées ». Ils ne pouvaient donc que se tourner vers « la promesse de programmes plus systématiques ».

Plus récemment, Trotter (1990) a montré que des niveaux élevés d'empathie n'étaient pas nécessairement efficaces et que les approches prosociales compensaient parfois de faibles niveaux d'empathie.

En gardant tout cela à l'esprit, la check-list a été conçue pour contribuer au corpus de connaissances existantes et à l'identification de ce qui constitue une bonne ou une mauvaise pratique, ainsi que pour savoir comment cette pratique pourrait être liée ou non à la probabilité d'une future nouvelle condamnation. Plus spécifiquement, la check-list est censée aider au processus d'observation et d'identification de ce qui a été décrit comme étant les « *pratiques correctionnelles fondamentales* » (core correctional practice skills- CCPs) et les qualités requises pour mettre en œuvre des modèles d'apprentissage social, cognitif et comportemental, qui selon la recherche (incluant des méta-analyses à grande échelle) réduisent la récidive (Andrews et Kiessling 1980; Dowden et Andrews 2004; McGuire 2007). La réussite de leur mise en œuvre dépend de la capacité des praticiens à acquérir les compétences intellectuelles et interpersonnelles suffisantes pour entrer en relation avec les gens de façon naturelle dans un contexte officiel et les aider à s'engager dans des entretiens collaboratifs et visant des objectifs tournés vers le changement et l'apprentissage- ce que Andrews et Bonta (2003 : 313) ont décrit comme

des « relations de grande qualité ». Entre autres choses, de telles relations impliquent l'utilisation efficace de l'autorité, des compétences de modelage prosocial, la résolution de problèmes, la capacité de procéder à des orientations opportunes vers des partenaires ainsi qu'une communication directe et claire.

Dans le processus d'observation, juger que la relation de travail (ou son développement) est de grande qualité se fait souvent de façon rapide et presque intuitive. Cela peut venir du fait que nous respectons ce que les manuels de base en relation d'aide ont décrit comme le fait d'être authentique, le professionnel répondant davantage à la personne plutôt que de chercher une bonne réponse. Ceci a eu pour résultat que l'interaction est « devenue moins étudiée et plus authentique » (Kennedy & Charles, 1990 : 63). C'est ce que Truax et Carkhuff (1967 : 142-143) ont décrit par « être *ce que nous sommes* dans nos rencontres avec les personnes (et) communiquer lors de ces rencontres personnelles une chaleur humaine positive et une ouverture, communiquée de façon entière plutôt que conditionnelle (italiques dans le texte original) ; c'est aussi ce qu'Egan (2002 : 53) identifie comme le fait de se sentir « chez soi » et d'être à l'aise avec soi-même plutôt que de « trouver refuge dans le rôle du conseiller ».

Mais ce qui semble intuitif est une inférence tirée de l'observation d'un mélange complexe d'actions, de compétences appliquées, d'émotions exprimées et d'autres facteurs ; éclaircir cette complexité est un objectif central de cette check-list. Par conséquent, la décision de se centrer sur des facteurs spécifiques dans la check-list, au regard de l'information produite par la littérature empirique et théorique, a reposé sur une évaluation de leur caractère fonctionnel au moment d'évaluer l'utilisation des CCP (et la relation de pratique) lors des suivis routiniers ou de la prestation de programmes accrédités.

Ce manuel est censé compléter plus que remplacer les lignes directrices accompagnant la check-list elle-même, et devrait être utilisé de manière concomitante avec elles. Cela reflète l'organisation et la structure de la check-list, ce qui de façon inévitable, engendrera parfois un chevauchement des directives et des précisions apportées. Nous espérons que cela permettra alors de renforcer les principaux messages.

La check-list elle-même est applicable à des enregistrements vidéo ou à des situations réelles, mais bien évidemment des négociations au niveau local devront être menées afin de savoir quelle modalité retenir. La méthode choisie est spécifique aux conditions de pratique dans lesquelles les agents suivent ou évaluent les gens, et quel que soit le mode d'observation retenu, le consentement du sujet de l'entretien doit être obtenu. Si les enregistrements vidéo sont retenus, une attention doit être portée à ce qui doit être filmé. Idéalement, l'agent et le sujet devraient être tous deux visibles, mais l'utilité de la check-list n'en sera pas amoindrie si l'agent est le seul à être filmé. Si par ailleurs, une observation en situation réelle est convenue, une attention particulière devrait être portée aux positions respectives de l'observateur et de l'observé.



Comme indiqué précédemment, la décision d'inclure différents aspects de la pratique dans la check-list a été prise à la lumière des résultats de la recherche concernant ce qu'un praticien efficace devrait faire lors d'un entretien. Leur inclusion dans la check-list n'implique pas qu'ils doivent être présents dans chaque entretien ou que leur absence constitue en soi une mauvaise pratique. Évidemment, la pratique est plus complexe que cela. Les situations et les réponses attendues vont varier, mais, cela étant dit, certains aspects de la pratique sont des prérequis à une qualité optimale, tels que le respect de la vie privée, une entente de confidentialité adaptée et une écoute active.

En ayant recours à la check-list pour examiner les pratiques de professionnels différents, les observateurs devraient être en mesure de se faire une impression générale de la façon dont ils fonctionnent et en particulier des pratiques, des méthodes et des compétences qu'ils utilisent. Cela devrait non seulement inclure un regard sur leur capacité à être flexible, imaginatif et réceptif, mais aussi sur la façon dont leur pratique est en accord avec les principes connus d'efficacité.

L'accent est mis sur l'observation du comportement du praticien, mais lorsque cela est possible, le comportement du probationnaire devrait être pris en compte afin d'évaluer si l'approche retenue par le professionnel a ou non l'effet voulu (par exemple, si le probationnaire est détendu durant l'entretien, on peut raisonnablement penser que les actions du praticien contribuent à cet effet).

Comme on peut le constater dans les lignes directrices de la check-list, l'observateur ne devrait pas chercher à cocher chaque item : il y aura des non-événements (et par conséquent, des blancs) à partir desquels (dans la plupart des cas) aucune déduction de mauvaise pratique ne devrait être tirée. Cependant, l'absence de certains items clés joue probablement en défaveur de la qualité générale de l'entretien. Parmi ceux-ci, on retrouve l'assurance du respect de la vie privée, l'assurance d'une confidentialité appropriée, le fait de faire face physiquement au probationnaire, et de lui porter attention. L'impact de toutes les autres absences sur la qualité devra être évalué au regard du contexte global de l'entretien, et ce jugement (tout comme la décision de cocher ou non un item), devrait reposer sur certaines considérations issues de l'expérience professionnelle et du bon sens. À ce moment, l'observateur devrait avoir à l'esprit la pertinence, l'applicabilité et l'étendue du recours à ces items. En effet, avant la fin du processus, l'observateur devrait avoir retenu toutes les pratiques, méthodes et compétences présentes dans l'entretien ; avoir pris des notes clarifiant l'impact ou éventuellement l'absence de recours à un aspect particulier de la pratique ; avoir dégagé une impression générale pour chaque section ; et avoir produit un score pour chaque section ainsi qu'un score général.

### **3. Préparation de l'entretien**

C'est peut être rappeler une évidence de dire que la façon dont l'entretien est préparé aura un impact sur le fait que la personne reçue se sente suffisamment à l'aise pour s'engager dans une relation significative, et lorsque cela est approprié, pour qu'elle révèle des informations personnelles, pertinentes, exprime ses angoisses et ses inquiétudes, décrive ses problèmes et explore son histoire personnelle, ou dans le cas contraire pour qu'elle se sente inhibée et contrainte. Pour cela, le caractère privé des entretiens (incluant un dérangement minimal lors de l'entretien) et une conscience des limites entourant la confidentialité sont fondamentaux. Leur absence se fera très probablement au détriment de la qualité de l'entretien. Celui-ci devrait avoir lieu dans une pièce confortable, insonorisée et des précautions devraient être prises afin d'éviter les interruptions liées aux appels téléphoniques ou aux gens frappant à la porte. Bien évidemment, il arrive que ces précautions n'aient pas été prises ; des excuses et une solution rapide devraient être alors trouvées.

La question de la disposition des sièges reste plus ouverte à interprétation. Il demeure important de se rappeler que de s'asseoir près de, ou à distance d'une personne est un aspect de la communication non verbale qui peut varier au plan culturel et personnel. Il est donc important que les personnes se permettent d'aménager cet espace. La littérature pertinente insiste sur le fait que les sièges devraient se trouver au même niveau et non pas positionnés de telle sorte que l'agent ait un quelconque avantage psychologique ou transmette involontairement des signes de pouvoir dans la relation.

Par ailleurs, l'espace entre les parties ne devrait pas être trop grand ou trop petit, de sorte qu'il entrave la combinaison essentielle faite d'intimité et de détente (Egan, 2002, Nelson-Jones, 2011). Les observateurs devraient dans un premier temps, réfléchir à leur impression générale à propos de l'entretien pour décider si cet aspect de la préparation y a contribué d'une façon positive ou négative. Dans un second temps, ils devraient garder à l'esprit que l'installation des sièges affectera les personnes de façon différente en fonction de la nature de la relation elle-même (par exemple, la proximité des deux parties peut être plus décisive lors de la première rencontre). En outre, comme cela est rappelé dans les lignes directrices, l'utilisation de soutiens technologiques tels que des ordinateurs ou des tableaux d'affichage (à feuilles détachables) peut avoir une incidence sur l'agencement des sièges, ce dont il doit être tenu compte.

#### 4. Qualité de la communication non verbale

S'ils veulent réussir leurs suivis et être optimistes à propos de la capacité des gens à se mobiliser sur un processus de changement, les praticiens engagés, authentiques, faisant preuve d'humour, d'empathie et de respect doivent être en possession de bonnes compétences interpersonnelles (Dowden & Andrews, 2004 ; 2005 ; Taxman & all, 2004). Ces compétences viennent étayer l'ensemble des autres compétences sur lesquelles la check-list se centre, et elles incluent les aspects non verbaux. L'aspect non verbal est particulièrement important, mais est d'une certaine manière le plus difficile à observer et à évaluer.

Des travaux désormais anciens montrent bien que l'analyse de la communication non verbale est très détaillée et inclut ce qui est appelé les aspects dits para-verbaux ou non linguistiques du langage tels que le ton de la voix, le débit de parole et l'intensité (Argyle 1972). Couplé à des attitudes et des valeurs telles que le respect et l'empathie- ce qu'Egan (2002 : 68) décrit par « ce qui se trouve dans votre cœur »- le comportement non verbal de l'agent peut avoir un effet direct sur l'établissement d'une relation de confiance, sur les différents niveaux d'intimité, ainsi que sur l'ouverture à une approche collaborative de la résolution de problèmes ; par conséquent lors de l'examen des entretiens, il importe d'être attentif aux nuances, même minimes, d'une telle communication.

Cela étant dit, le but de la check-list est de rendre la tâche d'observation aussi aisée que possible et par conséquent, nous avons retenu l'acronyme SOLER (bien faire face au client, adopter une posture ouverte, se tenir penché vers l'avant, garder le contact visuel, rester détendu)<sup>3</sup> développé par EGAN (2002 : 68). Bien entendu, il faut alors garder à l'esprit sa mise en garde selon laquelle « les compétences de communication sont particulièrement dépendantes des différences culturelles ». L'utilisation de la check-list devrait surtout aider à évaluer à quel point le praticien est attentif et à évaluer le niveau de congruence entre le comportement non verbal du praticien et les objectifs de l'entretien. Cependant, avant d'examiner le détail de l'acronyme SOLER, il est important de garder à l'esprit une mise en garde supplémentaire formulée par Nelson-Jones (2011 : 51) :

Le concept de règles est très important afin de comprendre la pertinence des messages corporels. Cependant, les règles dictant le comportement dans des situations d'aide ne devraient pas constituer une camisole de force. Parfois, vous pouvez avoir à tort ou outrepasser ces règles afin d'établir des relations d'aide authentiquement collaboratives, ce qui requiert une certaine flexibilité (de votre part) au moment de faire certains choix sur le plan de l'écoute active.

---

<sup>3</sup> Acronyme SOLER dans le texte pour *Squarely facing the client, Open posture, Leaning forward, Eye contact and Relaxed*.

*Se tenir bien en face du probationnaire* est une façon de signifier l'implication, mais comme Egan l'indique, l'adhésion à ce principe ne doit pas être trop rigide. Dans certaines situations, se tenir bien en face du probationnaire peut être intimidant ou paraître agressif, la disposition des sièges en angle pouvant alors sembler plus adaptée. Le bon sens doit s'appliquer dans ce cas de figure et on doit alors juger si la position des sièges renforce ou nuit à la qualité de la présence du praticien.

*Adopter une posture ouverte* est un moyen de signifier l'absence d'attitude défensive et de montrer une ouverture d'esprit au probationnaire ainsi qu'une disposition à écouter ce qu'il a à dire. Cependant, là encore, une interprétation flexible doit être faite : par exemple, de nombreuses personnes croisent leurs jambes en parlant et en écoutant les autres, donc en soi cela ne devrait pas être une raison pour estimer que le praticien est sur la défensive. À cet égard, on peut soutenir l'idée que l'ouverture de la partie supérieure du corps est plus importante ici.

*Se pencher vers le probationnaire* à des moments opportuns peut être une façon importante de communiquer l'intérêt qui est porté et le fait que l'on se préoccupe de la situation. Tel que Nelson-Jones le formule (2011 : 51), « dans des moments de dévoilement intime, une posture marquée vers l'avant peut participer à établir du lien, plutôt que d'être perçue comme intrusive ». Lors de l'observation, il peut être utile d'examiner à quelle fréquence et jusqu'à quel point le praticien se penche, afin d'évaluer si l'effet produit est gênant.

*Garder un contact visuel adapté* peut se révéler être la façon la plus importante de véhiculer une écoute et une présence actives. Là encore, la culture tient une part importante, mais de manière générale, il semble raisonnable de penser que si les praticiens ne maintiennent pas de contact visuel régulier avec le probationnaire, c'est leur propre inconfort dans la situation ou leur manque d'intérêt et d'engagement qui sera exprimé. Bien sûr, observer des enregistrements vidéo peut parfois rendre difficile d'apprécier le contact visuel, et l'observateur devrait alors se concentrer sur la direction du regard ou ce qui est ciblé par ce regard.

*Être détendu* est un bon indicateur du niveau de confort des praticiens en situation de travail ; si le praticien est détendu, il y a plus de chances que le probationnaire le soit aussi, que son niveau d'anxiété soit faible et qu'il soit plus motivé à participer. Tout en observant le langage corporel du praticien, il sera utile de regarder à quel point le probationnaire se sent à l'aise comme moyen d'évaluer les capacités du praticien à créer un climat détendu.

Dans cette section, la cotation devrait refléter à quel point le langage corporel de l'agent traduit de l'attention, de l'intérêt et la volonté d'encourager un échange efficace avec le probationnaire ; et dans cette section il est utile de se souvenir de l'affirmation d'Egan (2002 : 70) :

« ... les gens sont plus sensibles à la façon dont vous vous présentez à eux de façon non verbale que vous ne pouvez l'imaginer. Tout ce qui empêche « d'être présent » peut nuire à l'échange. Le point à souligner est qu'un état d'esprit respectueux, empathique, authentique et attentif peut bien perdre son effet si le client ne parvient pas à voir le reflet de ces dispositions internes dans vos comportements externes ».

## 5. Qualité de la communication verbale

La deuxième compétence dans la gamme générique des compétences interpersonnelles est la communication verbale. L'observateur devrait regarder la façon dont le praticien incite le probationnaire et encourage sa participation dans le cadre d'un dialogue partagé, ouvert et enthousiaste. Une autre manière d'examiner cela est d'évaluer à quel point le praticien aide le probationnaire à raconter son histoire, regarde sa situation sous un angle nouveau et identifie ce qui a besoin d'être changé et de quelle façon. Egan (2002) souligne dans ce processus, l'importance de débiter là où le probationnaire débute, d'aider à clarifier des problèmes clés, d'évaluer le niveau de problèmes, de faciliter des discussions productives relatives au passé qui soient significatives pour le présent, de le libérer de cela et de le préparer à une action future. Raconter son histoire est plus susceptible d'arriver si le nombre de questions demeure limité et si l'équilibre de l'entretien penche en faveur de l'utilisation de questions ouvertes, par exemple :

- Qu'est-ce qui vous empêche d'essayer ?
- De quelle manière pouvez-vous apporter une réponse à cela ?
- Comment vous sentez-vous dans cette situation ?

Des questions de ce type aideront le probationnaire à réfléchir, explorer et combler les vides. L'essentiel ici est de maintenir un équilibre. Des questions fermées invitent à des réponses de type oui/non, mais à certains moments d'un entretien, une question fermée peut être nécessaire afin d'obtenir un certain type d'information. Cependant, si ces vides doivent être véritablement comblés par le probationnaire, le praticien doit non seulement éviter les questions fermées, mais aussi les questions directives. Les questions directives, même à un niveau subtil, suggèrent une réponse ou un contenu particulier, par exemple :

- Qu'est-ce qui vous met en colère ?
- Pourquoi n'essayez-vous pas ?

Évidemment, il est probable que les gens se sentent davantage incités à raconter leur histoire s'ils se sentent compris et respectés par une personne chaleureuse qu'ils apprécient et qui se montre optimiste quant aux possibilités de changement et de progrès. Lors de l'observation, la preuve d'une bonne compréhension inclut : une écoute empathique (est-ce que le probationnaire confirme les perceptions et les déductions du praticien ?), des références au contexte social et professionnel du probationnaire, la conscience de lacunes dans l'histoire du probationnaire, des réponses précises apportées aux sentiments exprimés, des réponses précises aux messages non verbaux, la communication d'une bonne compréhension du point de vue du probationnaire et des motifs de ses décisions, des tentatives pour rattraper une compréhension imprécise, des capacités de synthèse précise et des interruptions minimales. Un indice supplémentaire pourrait résider dans l'équilibre de l'échange. Est-ce que le praticien écoute plus qu'il ne

parle au lieu de monopoliser le dialogue ? Est-ce que l'échange se déroule naturellement ?

Farrall et Calverley (2005) soulignent l'importance de montrer que l'on croit dans la capacité qu'a l'individu à changer en influençant son autoperception et en incitant au désistement. L'observateur devrait donc être attentif à des choses telles que l'expression d'encouragement, le renforcement positif de l'autoperception, la prise de décision positive et la résolution constructive des problèmes. Enfin, l'observateur devrait juger si l'atmosphère générale de l'entretien est chaleureuse avec des manifestations d'humour approprié et de respect mutuel.

## 6. Utilisation efficace/légitime de l'autorité.

Cette section a été conçue à partir de ce qui est connu de l'entretien motivationnel et des techniques de modelage prosocial, ainsi que du lien entre la légitimité perçue de l'autorité et le respect de la mesure. En simplifiant au maximum, cela revient à dire que l'utilisation habile, efficace de l'autorité n'est pas de dire aux gens ce qu'il faut faire, mais plutôt :

- Clarifier et rendre transparent les rôles et les responsabilités dans la relation praticien/probationnaire ;
- Éviter le conflit, les critiques négatives, les blâmes, les abus sur le plan personnel, la confrontation (à distinguer du fait de mettre quelqu'un au défi de faire quelque chose) et l'utilisation négative du pouvoir (Andrews & Bonta, 2003; Dowden & Andrews 2004; Trotter 2007).

On pourrait décrire cela comme le « véritable exercice *d'autorité formelle* (dans lequel le praticien) pourrait exercer une influence sur le comportement du délinquant dans et au travers de la reconnaissance de la légitimité de son autorité et plus encore dans le fait que l'exercice de cette autorité est juste et raisonnable » (Robinson et McNeill, 2010 : 372, texte en italique dans l'original).

Si l'autorité est utilisée de manière légitime, il est plus probable que la relation de travail soit collaborative, basée sur le respect pour le probationnaire, ses points de vue et ses sentiments. Elle pourrait être perçue comme juste par le probationnaire qui à son tour coopérera et montrera des signes de confiance envers le praticien (Tyler, 2003). L'observateur devrait plus particulièrement évaluer si :

- Le probationnaire a l'occasion de faire état de ses points de vue ;
- Le probationnaire est associé à toute prise de décision et détermination d'objectifs ;
- Le probationnaire semble avoir un certain contrôle sur le sujet de l'entretien ;
- Le praticien est disposé à faire preuve d'autocritique sur l'effet que son comportement pourrait avoir sur une quelconque attitude défensive adoptée par le probationnaire ;
- Le praticien travaille de manière concrète pour développer du lien et de l'empathie ;
- Le praticien met l'emphase sur le contrôle du probationnaire sur ce qui discuté ou dévoilé ;
- Le praticien implique le probationnaire de manière active dans la prise de décisions et dans toutes activités de résolution de problèmes ;
- Le praticien clarifie les limites et les fait respecter de façon ferme, mais juste.



## 7. L'entretien motivationnel

Dans leur revue des « essais contrôlés évaluant les interventions assurées individuellement et incorporant les principes de base de l'entretien motivationnel »- ce qu'ils reconnaissent être davantage des adaptations que de strictes applications de l'entretien motivationnel- Burke et al. (2002 : 218) sont arrivés à la conclusion que ces interventions « se sont avérées supérieures (sur le plan de l'efficacité)<sup>4</sup> à des groupes contrôle sans traitement et des traitements alternatifs moins crédibles, et équivalentes à des traitements viables de comparaison».

Quelque huit années après, Rollnick et al. (2008 : 5) affirmaient qu'une série d'essais cliniques a démontré que des patients ayant fait l'objet d'une approche motivationnelle en entretien sont « plus à même d'intégrer des (programmes de)<sup>5</sup> traitement, d'y rester et de les terminer; (et) de prendre part à des rencontres de suivi». Bien que comme cela le laisse supposer, le soutien empirique à l'efficacité des techniques d'entretien motivationnel est issu du champ des soins thérapeutiques, on trouve des preuves encourageantes de son applicabilité aux interventions dans les milieux de pratique en justice pénale (Miller et Rollnick, 2012). Mais, de quoi s'agit-il alors ?

Une façon utile de comprendre les subtilités de l'entretien motivationnel est de penser le praticien comme pouvant aider le probationnaire à s'éloigner de son ambivalence et de ses incertitudes pour s'orienter vers des prises de décisions et des actions orientées vers le changement (Miller, 1996, Miller et Rollnick, 2002). Les trois composants de ce que Miller et Rollnick (2002) nomment « l'esprit » de l'entretien motivationnel sont :

- *La collaboration* ou ce qui pourrait être mieux décrit par « une rencontre d'aspirations » ce qui implique l'exploration et le soutien, et ce qui est favorable au changement.
- *L'évocation* ou le « fait de faire émerger la motivation de la personne » en opposition au fait de donner des solutions, des conseils de sagesse ou des avis.
- *L'autonomie* ou s'assurer que la responsabilité du changement se trouve chez l'individu et que l'individu, et non le praticien, mette en avant des arguments en faveur du changement.

L'observateur devrait se souvenir qu'aux antipodes de ces composants se trouvent la confrontation, une posture d'enseignement et l'utilisation illégitime de l'autorité. L'adhésion à l'esprit de l'entretien motivationnel rendra plus probable le fait que le

---

<sup>4</sup> Note du traducteur pour faciliter la compréhension

<sup>5</sup> Idem

praticien s'adapte au niveau de motivation des clients et parviennent à faire émerger des commentaires d'automotivation de la part du probationnaire.

En complément, la check-list se centre sur les quatre principes de l'entretien motivationnel.

- *Exprimer de l'empathie* implique d'accepter que l'ambivalence soit normale et que les points de vue d'autres personnes soient à la fois compréhensibles et valables. Cela n'a rien à voir avec le fait d'être d'accord, mais plutôt « au travers d'une écoute réflexive habile, que le conseiller cherche à comprendre les sentiments du client et ses points de vue sans juger, critiquer ou faire des reproches (Miller et Rollnick, 2002 : 37). En d'autres termes, le praticien devrait tenter de voir le monde au travers des yeux du probationnaire (Arkowitz et al, 2008).
- *Développer des divergences* fait partie du processus visant à aider les gens à s'éloigner de leur ambivalence face au changement, en augmentant la conscience de la discordance entre le comportement actuel et les valeurs personnelles (Arkowitz et al., 2008), ainsi que la différence entre là ou où se trouve le probationnaire et là où il voudrait être (Miller et Rollnick, 2002).
- *Faire avec la résistance* ne signifie pas être un « défenseur du changement » (Arkowitz et al., 2008 : 5), mais savoir résister au leurre que représentent la confrontation et la tentation de se confronter à la résistance. Il s'agit plutôt d'encourager le probationnaire à reconsidérer sa façon de penser tout en reconnaissant sa capacité à contribuer de manière active au processus de changement.
- *Soutenir le sentiment d'efficacité personnelle* fait directement référence à la notion de responsabilité personnelle pour le changement, et reconnaît que le changement est difficile lorsqu'il n'y a ni espoir ni croyance en sa possibilité. Fondamentalement, l'efficacité personnelle est « la croyance d'une personne en sa capacité à mener à terme ou réussir une tâche spécifique » (Miller et Rollnick, 2002 : 40), et le praticien devrait encourager cela. Il s'agit d'un aspect important de l'entretien motivationnel et lorsque l'efficacité personnelle est atteinte, les chances de réussite augmentent alors considérablement.

Dans leur explication de l'entretien motivationnel en milieu de santé, Rollnick et al. (2008) ont apporté des ajouts et retravaillé ces principes, dont la prise en compte devrait aider l'observateur lorsqu'il traite de cette section de la check-list .

- *Résister au réflexe correcteur (Righting Reflex) ou à l'empressement de vouloir détourner les gens vers un autre chemin.* « Si vous êtes en train de vous disputer à

propos du changement et que votre patient résiste et argumente à votre rencontre, vous n'adoptez pas le bon rôle » (8).

- *Comprendre les motivations de la personne* signifie être intéressé par « ses propres motivations, valeurs et préoccupations » (9).
- *Écouter la personne* implique de trouver les réponses chez elle.
- *Renforcer la personne (empowering)*, en explorant comment elle peut faire la différence en utilisant ses propres idées et ressources et en s'assurant qu'elle est active et qu'elle pense à voix haute.

Les principales compétences soutenant à la fois l'esprit et les principes directeurs de l'entretien motivationnel que l'observateur doit rechercher sont :

- L'écoute réflexive
- Le questionnement ouvert
- Le soutien
- Les capacités de synthèse
- L'obtention d'un discours de changement automatisé

## 8. Le modelage prosocial

Trotter (2007) a reconnu la difficulté de donner une définition claire de ce que veut dire le modelage prosocial. Afin de tenter de clarifier ce qui est étudié dans cette section de la check-list, il peut être utile de se référer à la description faite par Andrews et Bonta (2003 : 312) des manifestations à caractère antisocial telles que 'les attitudes spécifiques, les valeurs, les croyances, les rationalisations et les techniques de neutralisation qui supposent que la conduite délinquante est acceptable'. Par conséquent, les praticiens devraient aider le probationnaire à s'éloigner de systèmes de croyances qui soutiennent et légitiment l'activité délinquante pour aller vers une alternative prosociale, en utilisant leur propre personne comme modèle prosocial.

Trotter (2007 : 222) apporte des précisions en indiquant que ce type de supervision implique de modeler les actes, les commentaires et les valeurs prosociales, de renforcer les actes, les commentaires et les valeurs prosociales et de faire face de manière adaptée aux expressions, aux actions et aux valeurs procriminelles. Cela est en lien étroit avec l'utilisation légitime de l'autorité et devrait inciter à recourir à l'entretien motivationnel, afin que l'accent soit mis sur le recours à l'éloge et au soutien. Le praticien devrait être pleinement conscient des principes de l'entretien motivationnel et ainsi éviter de s'engager dans des confrontations et résister au *réflexe correcteur*, mais plutôt modeler un autre type de comportement et de raisonnement de façon vivante, concrète et immédiate et encourager les probationnaires à réévaluer leurs propres façons de penser et remettre en cause leurs propres raisonnements et comportements antisociaux. Lorsqu'ils le font, les praticiens devraient apporter les récompenses que sont les éloges et le soutien. De cette façon, le praticien agira comme celui qui guide et non comme celui qui réprimande.

Trotter (2007 : 216-217) fait référence à la recherche ayant étudié l'efficacité de la probation avec l'accent mis sur les pensées et les comportements positifs des probationnaires et une utilisation minime, voire inexistante, de la confrontation : il indique « qu'il est plus probable que les gens apprennent du renforcement positif que du renforcement négatif ». Par conséquent, l'observateur devrait évaluer si l'accent est mis sur l'encouragement plutôt que sur le découragement, et chercher des exemples spécifiques de modelage (s'excuser d'être en retard ou d'être interrompu, admettre ses erreurs, et se montre poli et respectueux), des exemples d'éloges faisant référence à un certain type de comportement ou de raisonnement (« c'est très honnête de votre part », « c'est très perspicace de votre part », « c'est une véritable réussite », « merci de vous être expliqué et excusé pour votre absence de la semaine dernière »), et des exemples d'encouragement de comportement et de raisonnement prosocial (« c'est bien d'avoir pu résister à l'envie de prendre un verre alors que vous étiez confronté à cette situation difficile », « admettre vous sentir coupable d'avoir déçu votre compagne est une étape importante »).

## 9. La résolution de problème

En ce qui concerne la résolution de problème, la check-list se centre sur la façon dont le praticien et le probationnaire s'engagent de façon collaborative dans le processus d'identification des problèmes, des objectifs et des solutions. Bien qu'il n'y soit pas fait référence de façon explicite dans la check-list, les compétences soutenant la résolution efficace de problème incluent le raisonnement ; l'autocritique ; le raisonnement par rapport aux conséquences ; la prise de décision avertie ; la réflexion en terme de moyens-finalités ; la prise de perspective ; la distinction entre les faits et les opinions ; et l'évaluation d'autres manières d'agir. Le niveau de compétence du praticien se reflétera dans la façon dont ces compétences sont modelées durant l'entretien, de manière à ce que le praticien, tout en encourageant l'utilisation de ces compétences par le probationnaire, les applique lui aussi pour résoudre le problème rencontré.

Bien que l'accent devrait être mis sur l'évaluation par le probationnaire de ses propres problèmes, les problèmes priorisés devraient être en lien avec la délinquance du probationnaire : en d'autres termes, ces problèmes devraient être des problèmes criminogènes. C'est le principe des Besoins criminogènes. Andrews (1995) a identifié ce qu'il qualifie de cibles prometteuses pour les programmes de réhabilitation (par exemple, les attitudes et les croyances antisociales, l'association avec des pairs délinquants et le manque de modèles prosociaux). Les autres problèmes criminogènes sont en rapport avec :

- Le logement
- L'emploi et la scolarité
- La toxicomanie
- Les relations familiales
- Les finances
- La stabilité émotionnelle et la santé mentale
- Le temps libre et les loisirs
- La religion et la spiritualité
- La santé
- Le manque d'autocontrôle et d'autogestion
- Les faibles capacités de résolution de problème
- Une mauvaise appréciation des risques
- Un comportement antisocial
- Les problèmes familiaux et conjugaux

L'observation du processus visant à résoudre ces problèmes devrait être centrée sur la manière dont les plans, les objectifs, et les actions sont discutés, convenus et tout particulièrement orientés vers des solutions avec des cibles définies ; tout aussi important, il faut savoir si ces dernières sont atteignables et basées sur l'optimisme.

Si un entretien d'évaluation est examiné, un avis devrait être rendu concernant la pertinence et l'utilité de l'instrument d'évaluation utilisé ; s'il s'agit plutôt d'un entretien de contrôle, un avis devrait être rendu pour savoir si l'autorité est utilisée de façon légitime, et si les principes de modelage prosocial et d'entretien motivationnel sont appliqués.

## 10. La restructuration cognitive

Une section supplémentaire visant à identifier des techniques de base en restructuration cognitive a été introduite en 2008 après avoir étudié l'utilisation d'items de restructuration cognitive dans l'Inventaire d'Évaluation des Programmes Correctionnels (Gendreau et Andrews, 2001).

La restructuration cognitive est issue de la théorie et de la pratique en *Rational Emotive Behaviour Therapy* ( Ellis & Dryden, 1997) et fait partie du processus de remise en question des croyances dites « irrationnelles ». La *Rational Emotive Behaviour Therapy* distingue les croyances rationnelles qui sont flexibles et permettent la réalisation d'objectifs, des croyances irrationnelles qui sont rigides, dogmatiques et qui entravent la réalisation d'objectifs. Lipton et al. (2002) font référence à l'application de ce qu'ils nomment la *Rational-Emotive Therapy* pour des problèmes personnels découlant de croyances irrationnelles ou négatives devant être identifiées et remises en question. Ellis et Dryden (1997) nomment cela la « contestation (« *disputing* ») des croyances irrationnelles» et soulignent trois étapes :

- *Détecter*- explorer les croyances irrationnelles, afin que le praticien guide le probationnaire à travers un processus structuré qui vise à l'encourager à réévaluer ses remarques antisociales, ses attitudes et ses processus de pensée ;
- *Débattre*- questionner les croyances irrationnelles, afin que le praticien permette d'explorer des façons alternatives de raisonner ; et
- *Distinguer*- aider à comprendre la différence entre des désirs et des besoins, afin que le praticien aide au remplacement de croyances irrationnelles par des schémas de pensée prosociale.

Dans leur description de la *Rational-Emotive Therapy*, Lipton et al. (2002) rappellent que son application requiert une formation spéciale, il est donc important de garder à l'esprit dans cette section que les praticiens peuvent ne pas avoir reçu de formation spécifique et spécialisée. Par conséquent, cette section de la check-list, simplifie le problème en se concentrant sur l'identification de raisonnements antisociaux et son remplacement par un raisonnement prosocial alternatif. Comme indiqué dans la check-list, l'observation devrait dans cette section se centrer sur la façon dont le praticien aborde les raisonnements et attitudes du probationnaire en lien avec des problèmes spécifiques, s'ils parlent ensemble des coûts et des bénéfices (de la délinquance), envisagent des alternatives, des façons de se comporter et de raisonner moins risquées et moins sujettes à la délinquance, et si ils aident à l'acquisition de nouvelles compétences cognitives, modèlent ces compétences eux-mêmes, fournissent l'occasion de s'y entraîner et offrent une rétroaction ainsi qu'un soutien spécifiques.

## 11. Structure générale de l'entretien

La qualité générale du travail sera en partie déterminée par la façon dont la pratique examinée est structurée. Peut-être que la façon la plus simple de réfléchir à la structure est de se demander s'il y a un début, un milieu, une fin, mais cela pourrait s'avérer exagérément simpliste ! Bien que désormais ancien, le travail social personnalisé (case-work) centré sur des tâches spécifiques fournit une aide à ce sujet (Reid et Epstein, 1972). Le modèle souligne trois aspects nécessaires pour structurer un entretien :

- *La communication* concernant les objectifs, les problèmes, les actions à mener et les plans
- *Un accord* sur les problèmes ciblés et comment et quand le travail sera entrepris
- *Du conseil* au travers de l'exploration, le questionnement, l'incitation, etc.

Par conséquent, un entretien bien structuré, débutera avec un récapitulatif du travail entrepris, des accords convenus, et les sujets restés sans réponse à l'entretien précédent (à moins que bien évidemment, ce soit la première rencontre) et un processus visant à confirmer ou à s'accorder sur le thème retenu pour l'entretien. Le praticien devrait alors agir comme facilitateur du travail convenu en recourant aux compétences détaillées dans la check-list, résumer ce qui a été atteint ou non, identifier et procéder à une rétroaction sur les réalisations positives, se mettre d'accord avec le probationnaire sur les actions ou tâches à réaliser dans l'intervalle, et fixer l'heure et la date du rendez-vous suivant (Taxman et al. 2004).

C'est à ce moment que l'observateur devrait procéder à une évaluation de la qualité globale de la relation (en utilisant des indices tels que des échanges équilibrés, le recours à l'humour, le niveau d'engagement, l'ouverture d'esprit, etc.), et additionner les scores pour arriver à une note finale.



## **12. Utiliser la check-list pour le perfectionnement des équipes : quelques conseils sur la rétroaction.**

Lorsque la check-list est utilisée à des fins de perfectionnement des équipes, observer l'entretien et enregistrer vos observations ne sont pas le but final de l'exercice. L'intérêt est plutôt d'utiliser ces supports comme base d'une communication utile pouvant aider les personnes à réfléchir de façon réaliste au style qu'elles adoptent pour mener les entretiens, qu'elles veulent changer certains aspects ou pas, et si tel est le cas, les aider à savoir comment elles pourraient essayer de le faire. Il est nécessaire de réfléchir à la façon de fournir une rétroaction à ceux qui mènent les entretiens : lorsque nous avons recours à des méthodes similaires pour former des étudiants en travail social, nous avons trouvé que la rétroaction impliquait en soi des compétences nécessitant souvent d'être apprises. Les choses utiles dont il faut se souvenir sont :

La rétroaction devrait être *souhaitée et constructive*. Si elle ne comporte aucun intérêt constructif, mieux vaut ne pas la faire du tout.

Centrez-vous sur de la description plutôt que sur des jugements : « j'ai remarqué que tu as fait x et y » plutôt que « je pense que t'es mal débrouillé ». Un langage inutilement évaluatif suscite des réponses pouvant bloquer les apprentissages.

Centrez-vous sur ce que vous pouvez voir ou entendre, plutôt que de faire des interprétations ou des suppositions.

Centrez-vous sur des aspects identifiables et si possible vérifiables plutôt que d'émettre des jugements généraux.

Centrez-vous dans la mesure du possible sur des choses pouvant être modifiées (« J'ai remarqué que tu ne comprenais pas ce qu'il était en train de faire avec son Smartphone ») plutôt que sur des choses qui ne peuvent pas être modifiées (ex. : « cela aiderait si tu étais plus jeune »).

Centrez-vous sur le comportement, pas la personne- ce qu'ils font, pas ce que vous pensez qu'ils sont. Utiliser des adverbes qui décrivent une action peut être mieux que d'utiliser des adjectifs faisant référence à des qualités personnelles : « tu as parlé assez fréquemment pendant cette conversation » plutôt que « tu as trop parlé ».

Essayez de fournir une rétroaction équilibrée entre les remarques positives et négatives. C'est souvent une erreur dans les systèmes d'évaluation, d'inspection et d'audit : une rétroaction qui est systématiquement négative ou systématiquement exempte de critiques ne sera généralement pas efficace.

Essayez d'éviter les excès : la rétroaction qui couvre trop de domaines, ou qui est trop générale, est généralement moins aidante que la rétroaction qui se concentre sur deux ou trois points pour lesquels un changement serait vraiment de nature à faire la différence. De toute façon, les gens ne se souviennent généralement que de deux ou trois points.

Laissez à la personne l'opportunité de répondre, et voyez si vous pouvez parvenir à un accord sur les points clés qui ressortent de la discussion (essayer peut-être de produire un résumé sur lequel vous êtes d'accord).

Une fois encore, nous rappelons que nous sommes nous-mêmes intéressés par la rétroaction: si vous utilisez la check-list à des fins de perfectionnement des équipes, cela nous intéresse de savoir comme cela se passe. Vous pouvez nous contacter à : [mauricevanstone@aol.com](mailto:mauricevanstone@aol.com) ou [p.raynor@swansea.ac.uk](mailto:p.raynor@swansea.ac.uk) .

## Références bibliographiques

Argyle, M. (1972) *The Psychology of Interpersonal Behaviour*. 2<sup>nd</sup> Edition. Harmondsworth: Penguin Books.

Arkowitz, H., Miller, W. R., Westra, H. A. & Rollnick, S. (2008) 'Motivational Interviewing in the Treatment of Psychological Problems: Conclusions and Future Directions', in H. Arkowitz, W. R. Miller, H. A. Westra & S. Rollnick (Eds), *Motivational Interviewing in the Treatment of Psychological Problems*. London: The Guildford Press.

Andrews, D. A. (1995) 'The Psychology of Criminal Conduct and Effective Treatment', in J. McGuire (Ed) *What Works: Reducing Offending. Guidelines from Research and Practice*. Chichester: Wiley.

Andrews, D. A. & Bonta, J. (2003) *The Psychology of Criminal Conduct*, Cincinnati: Anderson.

Andrews, D. A. & Kiessling, J. J. (1980) 'Program Structure and Effective Practices: A Summary of the CaVic Research', in R.R. Ross and P. Gendreau (eds) *Effective Correctional Treatment*, Toronto, Butterworth.

Correctiona

Antonowicz, D. H. & Ross, R. R. (1994) 'Essential components of successful rehabilitation programs for offenders', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 38, 2, 97-104.

Burke, B. L., Arkowitz, H. & Dunn, C. (2002) 'The Efficacy of Motivational Interviewing and Its Adaptations. What We Know So Far', in W. R. Miller and S. Rollnick (2002) *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*, London: Guilford Press.

Burnett, R. & McNeill, F. (2005) 'The place of the offender-officer relationship in assisting offenders to desist from crime', *Probation Journal* 52, 3, 221-242.

Deering, J. (2011) *Probation Practice and the New Penology. Practitioner Reflections*. Farnham: Ashgate

Dowden, C. & Andrews, D. (2004) 'The importance of staff practice in delivering effective correctional treatment: a meta-analysis', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 48: 203-214.

Egan, G. (2002) *The Skilled Helper* 7th Edition. Belmont: Brooks/Cole.

Ellis, A. and

Dryden, W. (1997) *The Practice of Rational Emotive Behavior Therapy*. New York: Springer.

Farrall, S. (2002) *Rethinking What Works With Offenders*. Cullompton: Willan.

Farrall, S. & Calverley, A. (2006) *Understanding desistance from crime. Theoretical directions in resettlement and rehabilitation*. Maidenhead: Open University Press.

Fitzgibbon, W. (2011) *Probation and Social Work on Trial*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

- Gendreau, P. & Andrews, D. A. (2001) *The Correctional Program Assessment Inventory (CPAI) 2000*, St. John, University of New Brunswick.
- Kennedy, E. & Charles, S. C. (1990) *On Becoming a Counsellor*. Dublin: Gill and Macmillan.
- Lipton, D., Pearson, F. S., Cleland, C. M. & Yee, D. (2002) 'The Effectiveness of Cognitive-Behavioural Treatment Methods on recidivism', in J. McGuire (Ed) *Offender Rehabilitation and Treatment. Effective Programmes and Policies to Reduce Re-Offending*. Chichester: Wiley.
- Maruna, S. (2001) *Making Good: How Ex-Convicts Reform and Rebuild Their Lives*. Washington DC: American Psychological Association Books.
- Maruna, S. & LeBel, T. P. (2010) 'The desistance paradigm in correctional practice: from programmes to lives', in F. McNeill, P. Raynor, and C. Trotter (Eds) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Cullompton: Willan.
- McGuire, J. (2007) 'Programmes for Probationers' in G. McIvor and Raynor, P. (eds) *Developments in Social Work with Offenders'*, London, Jessica Kingsley.
- McNeill, F. (2006) 'A desistance paradigm for offender management', *Criminology and Criminal Justice* 6, 1, 39-62.
- Miller, W.R. (1996) 'Motivational Interviewing: Research, Practice and Puzzles', *Addictive Behaviours*, 21, 835-842.
- Miller, W. R. & S. Rollnick (2002) *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*, London: Guilford Press.
- Nelson-Jones, R. (2011) *Basic Counselling Skills: A Helper's Manual* 3rd Edition. London: Sage.
- Raynor, P. & Miles, H. (2007) 'Evidence-based probation in a microstate: the British Channel Island of Jersey', *European Journal of Criminology* 4 (3) 299-313.
- Raynor, P., Ugwudike, P. & Vanstone, M. (2010) 'Skills and strategies in probation supervision: the Jersey study', in McNeill, F., Raynor, P. and Trotter, C. eds. *Offender Supervision: new directions in theory, research and practice*, Abingdon: Willan, pp. 113-129.
- Raynor, P., Ugwudike, P., Vanstone, M. & Heath, B. (2012) 'The Jersey Supervision Skills Study', *EuroVista* 2 (1) 20-22.
- Reid, W. J. & Epstein, L. (1972) *Task-Centred Casework*. New York: Columbia University Press.
- Rex, S. (1999) 'Desistance from Offending: Experiences of Probation', *Howard Journal* 38, 4, 366-383.

Robinson, G. & McNeill, F. (2010) 'The dynamics of compliance with offender supervision', in F. McNeill, P. Raynor, and C. Trotter (Eds) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Cullompton: Willan.

Rollnick, S., Miller, W. R. & Butler, C. C. (2008) *Motivational Interviewing in Health Care. Helping Patients Change Behaviour*. London: The Guildford Press.

Ross, R. R. & Fabiano, E. A. (1985) *Time to Think: A Cognitive Model of Delinquency Prevention and Offender Rehabilitation*. Johnson City, TN: Institute of Social Sciences and Arts.

Sampson, R. J. & Laub, J. H. (1993) *Crime in the Making: Pathways and Turning Points Through Life*. London: Harvard University Press.

Taxman, F. S., Shepardson, E. S. & Bryne, J. M. (2004) *Tools of the Trade: a Guide to Incorporating Science into Practice*, National Institute of Corrections U.S. Department of Justice and Maryland department of public safety and correctional Services.

Trotter, C. (1990) 'Probation Can Work: A Research Study Using Volunteers', *Australian Journal Of Social Work* 43, 2, 13-18.

Trotter, C. (2007) 'Prosocial Modelling', in G. McIvor and Raynor, P. (eds) *Developments in Social Work with Offenders*, London, Jessica Kingsley.

Truax, C. B. & Carkhuff, R. R. (1967) *Towards Effective Counseling in Psychotherapy. Traing and Practice*. New York; Aldine Publishing Company.

Tyler, T. R. (2003) 'Procedural justice, legitimacy and the effective rule of law', *Crime and Justice* 30, 283-357.

Ward, T. & Brown, M. (2004) 'The Good Lives Model and Conceptual Issues in Offender Rehabilitation', *Psychology, Crime and Law* 10, 3, 243-257.

---

Traduction du manuel : Elliot LOUAN ([elliott.louan@umontreal.ca](mailto:elliott.louan@umontreal.ca))

Révision de la traduction : Denis Lafortune ([denis.lafortune@umontreal.ca](mailto:denis.lafortune@umontreal.ca))

Avec l'aimable autorisation des Editions Dalloz, qui acceptent gracieusement la diffusion de la traduction de la check-list parue dans les Actualités Juridiques et Pénales, Mai 2014 n°5, traduite par Mme Martine Herzog-Evans, parue dans Actualités Juridiques et Pénales, Mai 2014. N°5 pp. 226 à 233.

Référence de l'article pour citation :

Raynor, P. Ugwudike, P., & Vanstone, M. (2014). Une check-list permettant d'évaluer les techniques d'entretien individuel dans la probation. *Actualités Juridiques et Pénales*, 5, 226-233.

# UNE CHECKLIST PERMETTANT D'ÉVALUER LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN INDIVIDUEL DANS LA PROBATION <sup>1</sup>

par Peter Raynor  
et Pamela Ugwudike  
et Maurice Vanstone

Professeurs à l'Université de Swansea

## ■ Présentation de la recherche par la traductrice <sup>2</sup>

La checklist traduite ici pour les lecteurs de l'AJ pénal est le résultat d'une recherche menée par trois chercheurs renommés de l'Université de Swansea (Angleterre) en collaboration avec le service de probation de l'île de Jersey. Ceux-ci ont mené une étude systématique des compétences (*skills*) et méthodes mises en œuvre dans le cadre de l'entretien individuel, ce, à la lumière des connaissances florissantes en la matière et notamment dans le cadre des *core correctional practices* (CCP) <sup>3</sup>. Sont ainsi appréciés les techniques et principes de conduite d'un entretien individuel permettant d'obtenir des résultats *optimum* – et mesurables – pour le suivi et d'établir une « relation thérapeutique » entre l'agent de probation (ou autre personne en charge du suivi) et le probationnaire : clarification des rôles ; modèle « pro-social » ; entretien motivationnel <sup>4</sup> ; résolution des problèmes, restructuration cognitive... Les CCP sont des compétences qui s'apprennent, notamment par l'expérience accompagnée et guidée ; elles requièrent toutefois tout autant des qualités personnelles – le mot anglais *skill* regroupant les deux concepts de compétences et de qualités – spécialement en termes de capacité à créer une telle « relation thérapeutique ».

Pour ce faire, les agents de probation de Jersey ont accepté l'enregistrement de leurs entretiens individuels et leur analyse ultérieure à l'aune d'une multitude de paramètres, tous issus des connaissances scientifiques modernes portant sur ces CCP, lesquels ont été insérés dans la checklist. Les auteurs avaient antérieurement présenté leur recherche de manière académique et avaient notamment révélé que les agents de probation avaient plus de difficulté avec certaines CCP qu'avec d'autres <sup>5</sup> et notamment s'agissant de la mise en œuvre des techniques d'entretien motivationnel, de la résolution des problèmes et de la restructuration cognitive.

La mise en œuvre concrète de la checklist suppose soit l'enregistrement, soit l'observation directe de l'entretien individuel réalisé. Au cours de l'entretien, l'observateur coche les techniques mobilisées et laisse en blanc celles qui ne le sont pas <sup>6</sup>. Ce ne sont toutefois pas nécessairement tous les items qui seront mobilisés (et donc cochés) à chaque entretien. Un entretien qui ne les comprend pas tous n'est pas nécessairement un mauvais entretien, préviennent donc les auteurs. Il convient que l'observateur apprécie le contexte de l'entretien pour en juger. Dans certains cas, toutefois, le défaut d'un item pertinent signale bien qu'il convient de revoir la technique mise en œuvre pour les entretiens

ultérieurs. L'objectif, il est essentiel de le souligner dans le contexte français, est simplement d'évaluer les méthodes d'entretien de chaque agent de probation et donc de s'améliorer en évitant ses propres erreurs ou omissions.

Il est vrai que l'utilisation de la checklist en français, pourrait susciter des réserves pour diverses raisons essentiellement culturelles. Au lieu de cela, l'on s'inquiète souvent en France de la position sur notre sol de pratiques probatoires issues du monde anglophone. Cet « argument » est certes néanmoins difficile à brandir s'agissant d'une technique développée dans une île anglo-normande, à mi-chemin entre ce monde anglophone et le nôtre.

Un autre obstacle pourrait cependant être le culte que nous avons en France à accorder à la critique sur nos pratiques professionnelles, cette réticence enracinée dans nos méthodes de formation d'un autre âge : la critique de nos pratiques perçue comme étant la mise en cause de nos valeurs, alors qu'elle devrait plus valablement être constructive d'avancer et de s'améliorer.

(1) La checklist a été traduite par Martine Herzog-Evans, Université de Reims.

(2) Le document original dont est issu le présent article, *Working Interview Skills : A manual for users of the Jersey Probation Interview Checklist*. Il a été rédigé par les professeurs Maurice Vanstone et Peter Raynor pour le service de probation de Jersey (Jersey Probation Care Service). La checklist a été élaborée par les professeurs Pamela Ugwudike et Peter Raynor et par M<sup>me</sup> Pamela Ugwudike. Or P. Raynor, P. Ugwudike et M. Vanstone, « The impact of probation work : A reconviction study », *Criminology and Criminal Justice*, en ligne, 14 July 2013, DOI : 10.1177/1748895813494869.

(3) C. Dowden et D. Andrews, « The importance of staff supervision in delivering effective correctional treatment : a meta-analysis », *Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 2003-214 ; J. McGuire, « Programmes for Probationers », in P. Raynor (dir) *Developments in Social Work with Offenders*, Kingsley, 2007 : 153-183 ; C. Trotter, *Working with Involuntary Offenders*, 2006 (la 3<sup>e</sup> éd. est en préparation) ; et en français M. Herzog-Evans, *Observer la probation française. Un défi à relever*, Paris, L'Éditions Interédition, 2<sup>e</sup> éd., 2013.

(4) En français : W.R. Miller et S. Rollnick, *L'entretien motivationnel*, Interédition, 2<sup>e</sup> éd., 2013.

(5) P. Raynor, P. Ugwudike et M. Vanstone, « Skills and supervision : the Jersey study », in F. Mc Neill, P. Trotter (dir.), *Offender Supervision. New direction in theory, practice*, Cullompton, Willan Publishing, 2010 : 113-129.

(6) Cet exercice suppose une bonne connaissance des CCP motivationnel (voir références notes 3 et 4 *supra*).

ter de se soumettre à de tels enregistrements et, par exemple, accepter le regard du chercheur au sein de leurs pratiques ; même si je ne puis que l'appeler de mes vœux. Pour l'heure et *a minima* il serait plus aisé pour nos praticiens de s'emparer eux-mêmes de la checklist et d'en faire un outil collectif et de proximité, leur permettant de s'auto-observer ou de s'observer en petits groupes solidaires afin d'améliorer leurs techniques d'entretien.

(7) Mais nos juges de l'application des peines pourraient eux aussi en faire leur profit et l'outil pourrait par ailleurs également bénéficier aux personnels associatifs.

plus encourageante qu'une demande venue « d'un haut ». C'est dans cette optique enthousiasmante que nous mettons la checklist à disposition des praticiens français.

## ■ La checklist

Informations relatives à l'entretien observé :

Référence de l'agent de probation :

Numéro de référence de l'entretien :

Date de l'entretien :

Date de l'observation :

Type d'entretien :

Durée de l'entretien :

## MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN

### Notes

- Vérifiez si la disposition des sièges et bureaux ou de la pièce permet aux deux parties de se sentir à l'aise tout en maintenant une distance physique appropriée entre elles et leur laisse une certaine liberté de mouvement.
- Tenez compte du fait que la nature des interactions entre elles pourra affecter ladite disposition. Par exemple si l'agent utilise un ordinateur pour présenter des exemples durant l'entretien, cela pourrait modifier et l'organisation des lieux et le niveau de contact visuel.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Le condamné est assuré du respect de sa vie privée de manière à favoriser la confiance
- Le condamné est assuré du respect de la confidentialité des échanges
- La disposition des chaises et bureaux est adaptée en termes de proximité – le probationnaire n'est pas coincé ni mis mal à l'aise du fait de celle-ci
- Aucune interruption ou distraction durant l'entretien (et s'il y en a elles sont minime et l'agent s'en excuse)

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

## QUALITÉ DE LA COMMUNICATION NON VERBALE

### Notes

L'observateur étudie le langage corporel et applique à cet égard le critère dit SOLER :

- L'agent : est assis exactement en face du probationnaire pour bien lui montrer son intérêt et implication ; maintient une posture ouverte en s'assurant que ses bras et jambes ne soient pas croisés ; se penche légèrement en avant pour manifester son écoute ; s'assure de ce qu'il y ait de manière intermittente des contacts visuels avec le probationnaire ; apparaît à l'aise de manière naturelle et non forcée.

Pour évaluer cette section, il convient de prendre en compte à quel point le langage corporel de l'agent démontre un bon niveau d'écoute, d'intérêt et de désir de créer et de stimuler un authentique dialogue avec le probationnaire.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Fait face au probationnaire

A une posture ouverte / bras et jambes non croisés

Est attentif au probationnaire

Contact visuel adéquat

Semble à l'aise

**Total pour cette section (ajoutez le nombre de croix)**

Commentaires

## QUALITÉ DE LA COMMUNICATION VERBALE

### Notes

Lorsque vous observerez le contenu et le type de questions posées au cours de l'entretien, conservez bien à l'esprit les points suivants :

- Les questions ouvertes favorisent le dialogue et la confiance.
- Les questions fermées suscitent des réponses monosyllabiques ; la plupart des questions fermées n'obtiennent que des réponses par oui ou par non.
- Les questions qui suggèrent les réponses poussent le probationnaire à répondre d'une manière conventionnelle telle que suggérée.
- Comptez le nombre de questions fermées, de questions ouvertes et de questions suggérant les réponses ; cochez les cases en conséquence,

mais :

- Lorsqu'il est approprié de poser une question fermée, celle-ci ne devrait pas compter. Par exemple des questions visant à obtenir des informations ou des questions destinées à vérifier si le condamné a bien compris quelque chose sont en général des questions fermées, mais elles sont appropriées et ne doivent donc pas être comptées.
- Lorsque l'agent paraît appliquer le manuel de mise en œuvre d'un programme, ne comptez que les questions qui ne sont pas contenues dans le manuel.

- Observez tout autant les réponses du probationnaire que le comportement de l'agent.

COCHEZ CI-DESSOUS :

Essentiellement des questions ouvertes

Pas de questions suggérant les réponses

L'agent manifeste de la compréhension

L'agent manifeste de la chaleur humaine (n'est pas rigide, froid ou formel)

Dialogue enthousiaste

L'agent est poli /Il est respectueux (par ex. pas de sarcasme, pas d'impolitesse, pas de dédain)

Facilite un véritable dialogue souple (par ex. ne domine pas ou n'interrompt pas)

Utilise l'humour pour faciliter l'implication et la coopération du probationnaire

Est optimiste quant aux possibilités de changement

L'agent et le probationnaire paraissent s'apprécier mutuellement

**Total pour cette section (ajoutez le nombre de croix)**

Commentaires



## Notes

Pour que le recours à l'autorité soit légitime, il convient d'être juste et disposé à laisser l'autre personne s'exprimer pour présenter son point de vue.

Pour utiliser son autorité de manière efficace, il faut éviter que cela ait pour effet de mettre le probationnaire sur la défensive, de devenir opposant. Pour ce faire, l'agent peut :

- Prendre en compte le fait que l'attitude défensive ou opposante du probationnaire puisse bel et bien être le résultat de l'approche, des actions ou du langage corporel de l'agent lui-même.
- Éviter toute dispute.
- Éviter une attitude autoritaire, menaçante, critique, blâmant le probationnaire, consistant à lui faire un cours sur ce qu'il aurait dû faire ou à essayer de le contraindre à changer (persuasion ou menace), etc.
- Au contraire, s'attacher à créer une relation, à développer l'empathie en utilisant la technique de l'écoute réflexive et des questions ouvertes de façon à déplacer l'attention. Par ex. la question « Vous avez dit... dites-moi ce que vous ressentez à ce sujet ? » pourra réduire le risque de résistance en refocalisant l'attention, en « changeant » en quelque sorte « de rails », et en encourageant le probationnaire à réévaluer les incohérences dans son raisonnement.
- Souligner que le probationnaire a le contrôle de ses réactions/confidences.
- S'assurer que les problèmes, points de vue et inquiétudes du probationnaire sont bien pris en compte lors de la prise des décisions.

En cochant les cases pour évaluer cette section, l'on devra aussi se faire le reflet :

- Des réponses de l'agent à la défiance ou résistance (prêtez attention au comportement verbal comme non verbal) ;
- Quelle est l'approche que l'agent adopte lors de la prise des décisions ? (est-ce une approche collaborative ?) ;
- La clarification des rôles et des responsabilités.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Ne se dispute pas / « change de rails » grâce à des questions réflexives
- Facilite la collaboration lors de la prise des décisions
- Le nombre de commentaires positifs excède le nombre de commentaires négatifs
- Ferme, mais juste
- Clarifie les rôles et responsabilités

**Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)**

**Commentaires**

## ENTRETIEN DE MOTIVATION

### Notes

Pour compléter la présente section, l'observateur doit prendre en compte les éléments suivants tels qu'identifiés par la littérature relative à l'entretien motivationnel :

- Manifester de l'empathie requiert de s'exprimer de manière à manifester une authentique compréhension. Des commentaires du type « cela a dû être difficile pour vous » manifestent une telle empathie ; l'écoute réflexive et le fait de prendre soin du probationnaire également.

■ Suivre le flot de la résistance suppose d'éviter d'argumenter, ce en recourant à des réponses réflexives et questions ouvertes.

■ Développer l'efficacité personnelle suppose de réassurer le probationnaire quant à sa capacité à réitérer des succès passés.

Observez comment l'agent recourt à ses compétences en entretien motivationnel de façon à repérer et situer le probationnaire dans le cycle du changement, à surmonter ses résistances et à encourager le passage au stade suivant du changement.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Paraphrases, hochements de tête, contact visuel maintenu
- Fait des commentaires empathiques
- Évite les disputes/Suit le flot de la résistance
- Utilise des phrases réflexives/Fait apparaître les incohérences
- Utilise des phrases réflexives pour contrer la résistance et améliorer la compréhension
- Promeut l'efficacité personnelle
- S'adapte au stade du cycle du changement où se situe le probationnaire
- Suscite les commentaires auto-motivants chez le probationnaire
- Le probationnaire devient de moins en moins résistant au fur et à mesure de l'entretien

**Total pour cette section (ajoutez le nombre de croix)**

Commentaires

## MODÈLE PRO-SOCIAL

### Notes

Les compétences en modèle pro-social peuvent être utilisées de manière structurée de façon à amener le probationnaire à remplacer ses comportements, attitudes et pensées antisociaux par des comportements, attitudes et pensées pro-sociaux.

Pour servir effectivement de modèle, l'agent doit concrètement et ostensiblement manifester des comportements pro-sociaux.

Pour être efficaces, les félicitations et affirmations doivent se référer à des comportements, attitudes et pensées déterminées.

Pour réagir et reprendre des comportements, attitudes ou pensées antisociaux, il convient de manifester de manière subtile, mais ferme, sa désapprobation envers eux et, par exemple :

- Souligner que le comportement est à risque et quelles en sont les conséquences ;
- Décourager les rationalisations/refuser de s'y associer avec le probationnaire ;
- Réagir de manière appropriée suppose aussi de se référer au comportement spécifique et ne doit pas être totalement négatif ;
- Observer si l'agent inclut un *feedback* positif, souligne les raisons de sa désapprobation et invite le probationnaire à envisager lui-même le caractère inapproprié de son comportement antisocial (favoriser l'autocritique).

COCHEZ CI-DESSOUS :

- Plusieurs manifestations du modèle
- Plusieurs manifestations de félicitations
- Les félicitations renvoient à des comportements ou pensées déterminées

- Le probationnaire est encouragé à adopter un comportement/des pensées plus pro-sociaux

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

## RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

### Notes

- S'il s'agit d'un entretien d'évaluation : un outil d'évaluation adéquat est-il utilisé ?
- S'il s'agit d'un entretien de recadrage, il convient de prêter tout particulièrement attention à ce que soient mis en œuvre : une autorité efficace ; le modèle pro-social ; l'entretien motivationnel.
- S'il s'agit d'une séance dans le cadre d'un programme, le probationnaire est-il impliqué et/ou participe-t-il de manière active ?

Observez s'il est prêté attention aux besoins criminogènes et en particulier :

- Au logement, à l'emploi, à l'éducation, à la consommation de stupéfiants ou d'alcool, aux attitudes, à la famille, aux relations, aux finances et revenus, à la stabilité émotionnelle, à la santé mentale, aux pairs antisociaux, aux loisirs et activités sociales ou religieuses et spirituelles, à la santé, aux traits de personnalité criminelle, aux comportements, attitudes ou pensées antisociales, aux complices antisociaux et aux problèmes familiaux ou de couple.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent identifie les besoins évidents
- L'agent se focalise sur l'évaluation par le probationnaire de ses propres problèmes
- L'agent se focalise sur les besoins criminogènes
- Les plans, objectifs, actions et options sont discutés, évalués et acceptés
- Des objectifs précis sont fixés
- Est centré sur des solutions
- Est optimiste quant aux possibilités de changement
- Agit tel un défenseur du probationnaire/Le réfère à des spécialistes ou autres administrations ou services lorsque c'est approprié
- Fournit aux spécialistes ou autres administrations ou services l'ensemble des informations utiles lorsque le probationnaire leur a été référé
- Discute du bénéfice du référencement sus-évoqué lorsqu'il a été fait

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

# RESTRUCTURATION COGNITIVE

## Notes

Dans la présente section, il s'agit d'observer comment l'agent s'adapte aux attitudes et pensées du probationnaire. Par exemple encourage-t-il ce dernier ou lui permet-il de faire état de ses pensées, attitudes et sentiments au sujet du problème traité ? L'amène-t-il à identifier et mettre en œuvre des façons de penser moins risquées ou moins susceptibles de conduire à des infractions ?

L'apprentissage de nouvelles façons de penser s'apparente sur bien des points à l'apprentissage d'autres compétences et les étapes essentielles par lesquelles l'on passe lors de telles acquisitions sont transposables, par exemple :

- Définir la compétence ;
- Donner à voir (modèle) la compétence ;
- Fournir au probationnaire la possibilité de mettre la compétence en pratique (par ex. au travers de jeux de rôle) ;
- Évaluer leur mise en œuvre et offrir un *feedback* ;
- Répéter.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent identifie les pensées antisociales
- L'agent suggère des alternatives aux pensées antisociales
- L'agent donne à voir (modèle) les modes de pensées alternatifs
- L'agent encourage le probationnaire à mettre les pensées alternatives en pratique
- Le probationnaire a la possibilité de mettre en pratique les pensées alternatives
- L'agent discute de ce que coûtent les pensées antisociales
- L'agent discute du bénéfice des modes de pensées alternatifs

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

Commentaires

# STRUCTURE GLOBALE DE L'ENTRETIEN

## Notes

L'observateur doit analyser si l'entretien est structuré d'une manière qui suscite l'implication ou la participation effective du probationnaire, ce, en conservant à l'esprit la nature et l'objectif de l'entretien.

COCHEZ CI-DESSOUS :

- L'agent fournit un résumé du travail réalisé jusque-là
- L'objet de l'entretien est identifiable
- Le début, le milieu et la fin de l'entretien sont identifiables
- Le probationnaire est impliqué dans son déroulement
- L'agent résume et fournit un *feedback*
- Des dispositions sont prises pour le prochain entretien
- En attendant ce dernier, des tâches sont assignées
- La relation est dans l'ensemble de bonne qualité

Total pour cette section (additionnez le nombre de croix)

TOTAL POUR L'ENSEMBLE DES SECTIONS (additionner tous les totaux des sections)

Commentaires