

Entretien de soutien opérationnel

Code : A/E-ESO

- ↳ **Durée :** à partir de 1h
- ↳ **Format :** Présentiel ou distanciel
- ↳ **Intervenant :** Psychologue du travail
- ↳ **Tarif :** à partir de 190€ HT/heure
- ↳ **Prérequis :** Aucun
- ↳ **Public :** Tout public
- ↳ **Nombre de participants :** 1 personne

Ce qu'est un entretien de soutien opérationnel

L'entretien de soutien opérationnel peut être déployé par un collaborateur lorsqu'il ressent le besoin de bénéficier d'une écoute personnalisée et pratique. Ce moment d'environ une heure traite généralement de situations impliquant des enjeux relationnels. Cet échange repose sur une logique d'écoute et peut également apporter un regard extérieur confrontant au bénéficiaire.

Le but de cette démarche est de disposer d'un espace-temps personnel afin d'exprimer librement et dans un cadre confidentiel ses appréhensions et difficultés vis-à-vis de situations.

Les bénéfices d'un entretien de soutien opérationnel

- ↳ **Écoute personnalisée et pratique :** L'entretien permet au collaborateur de bénéficier d'une écoute attentive, centrée sur ses besoins spécifiques et sur des situations concrètes qu'il rencontre dans son activité professionnelle ;
- ↳ **Prise de recul et analyse des enjeux relationnels :** En traitant principalement des situations à forts enjeux relationnels, cet entretien offre un espace pour analyser, comprendre et mieux gérer les interactions professionnelles, ce qui peut réduire les tensions et améliorer la qualité des relations de travail.
- ↳ **Regard extérieur et confrontant :** Le bénéficiaire profite d'un point de vue externe, qui peut l'aider à remettre en question ses propres perceptions, à identifier de nouvelles pistes de réflexion et à envisager d'autres solutions face à ses difficultés.
- ↳ **Espace-temps personnel et confidentiel :** Ce dispositif offre un cadre sécurisé et confidentiel où le collaborateur peut s'exprimer librement, sans crainte de jugement, ce qui favorise l'expression des ressentis, la prise de conscience et le soulagement émotionnel.

- ↳ **Prévention des risques psychosociaux** : En permettant d'exprimer ses appréhensions et difficultés, l'entretien contribue à prévenir l'accumulation de stress et de mal-être, participant ainsi au maintien du bien-être au travail.
- ↳ **Développement des compétences relationnelles** : À travers l'échange, le collaborateur peut renforcer ses compétences en communication, en gestion des conflits et en affirmation de soi, ce qui est bénéfique pour son évolution professionnelle

Quand mettre en place un entretien de soutien opérationnel ?

Dans le cadre d'entretiens d'accompagnement individuel, toutes les thématiques issues de son expérience professionnelle sont légitimes. Dès lors qu'elles suscitent des interrogations, il est pertinent de les aborder avec un professionnel disposant d'un regard extérieur.

L'objectif est de prendre de la hauteur sur soi-même, son rapport aux autres ainsi que sur son travail afin de rendre son quotidien professionnel fluide et efficient

Comment initier une cellule d'écoute individuelle ?

Ce dispositif est généralement déployé en fonction des situations du quotidien opérationnel et relationnel, avec la nécessité de s'ajuster au contexte spécifique de la situation. L'enjeu pour l'intervenant est de proposer une configuration aussi adaptée et flexible que possible.

Sa mise en place au sein d'une structure peut être annoncée à l'ensemble des salariés, accompagnée de la mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée pour permettre aux personnes volontaires de prendre rendez-vous pour des entretiens individuels en visio ou présentiel.

La méthode associée

La méthode utilisée repose sur les techniques d'écoute psychologique individualisée et appropriée à la personne rencontrée.

Un cadre sécurisé et confidentiel est assuré de préférence en présentiel, mais le rendez-vous peut s'effectuer via d'autres formats distanciels.

L'objectif est d'adapter le dispositif au bénéficiaire en respectant son rythme tout en apportant un regard neutre et analytique. Une démarche d'analyse est proposée avec un soutien à l'élaboration de solutions ou de stratégies d'adaptation, et d'orienter si besoin vers des ressources complémentaires.

Exemples d'outils utilisés

- Entretien d'écoute active et de questionnement
- Trame d'analyse des pratiques individuelles
- Banque d'images de photolangage
- Baromètre d'auto-positionnement
- Cartes des forces, des besoins ou des valeurs
- Questionnaires de prise de recul à propos de ses traits de personnalité
- Contenu théorique basé sur des outils de psychologie sociale, du travail et des organisations

Exemples de sujets abordés

- Gérer les situations stressantes opérationnelles
- S'affirmer ou se positionner vis-à-vis de ses interlocuteurs
- Reprendre son activité professionnelle à la suite d'une longue période d'arrêt
- Gérer des situations émotionnelles fortes
- Avoir la sensation de ne pas avancer et de ne pas savoir par où commencer son travail
- Se sentir épuisé dans son quotidien et manquer de discernement
- Équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle
- Avoir du mal à se positionner vis-à-vis de ses compétences
- Questionner une habitude qui nous entrave dans nos activités

Contacts

Votre expert UNIS VERS pour le déploiement de démarche d'écoute psychologique :

Benjamin Ouillié : gestion@unis--vers.com ou tél : 09 88 07 28 99