

INTRHEALTH INTERNATIONAL

Amélioration des services de conseil pour les soins après avortement – Une boîte à outils pour un apprentissage interactif

Introduction du narrateur Disque 1

Sections :

- **Introduction à la simulation interactive**
- **Introduction au programme d'apprentissage**
- **Objectifs d'apprentissage**
- **Instructions post-visionnage**

IntraHealth International, Inc.
6340 Quadrangle Drive
Suite 200
Chapel Hill, NC 27517
Tel: 919-313-9100
Fax: 919-313-9108
intrahealth@intrahealth.org

Nous tenons à remercier sincèrement l'Agence américaine pour le développement international (USAID) qui a été à l'origine du financement de la production et de la publication de cet outil par IntraHealth International pour le compte du Projet PRIME II. Nous remercions également Training Resources Group, Inc. (TRG), un partenaire de PRIME II, pour avoir contribué au développement de cet outil. Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'USAID.

Introduction à la simulation interactive

Bienvenue dans la série consacrée à l'apprentissage interactif, *Amélioration des services de conseil relatifs aux SAA*. Nous espérons que ce programme interactif vous plaira et que cette expérience vous permettra d'améliorer vos compétences en matière de conseils liés aux soins après avortement.

Pour vous aider à faire vos premiers pas, nous avons créé un outil didactique pour vous guider dans l'utilisation du programme. Ce mode d'auto-apprentissage apparaîtra momentanément. Si vous l'avez déjà vu et que vous voulez passer à la suite, sélectionnez l'option **Ignorer le tutoriel**.

Ce mode vous montrera comment utiliser le programme et comprend des informations sur:

- La manette multidirectionnelle pour déplacer le curseur en haut, en bas, à gauche et à droite
- Le bouton **sélectionner** pour faire votre choix
- Les boutons **arrêt**, **pause** et **lecture** pour contrôler le programme
- Le bouton **menu** pour choisir ce que vous voulez faire.

Au fur et à mesure que vous avancerez dans le tutoriel, vous aurez la possibilité de déplacer le curseur et d'effectuer une sélection. Pour l'instant, contentez-vous d'écouter le reste des explications. Si jamais un détail de ce guide vous a échappé, vous aurez toujours l'occasion de le revoir plus tard.

Localisez le ou les bouton(s) sur votre lecteur accompagné(s) de flèches directionnelles. La flèche indique dans quel sens le curseur se déplacera. Le fait d'appuyer sur ce bouton enverra le curseur à cet endroit (en haut, en bas, à gauche et à droite). Vous pourrez ainsi choisir l'option que vous souhaitez parmi les choix proposés.

Localisez le bouton **sélectionner** sur votre lecteur ou votre ordinateur. Ce bouton est souvent indiqué par une flèche. Après avoir utilisé la manette multidirectionnelle pour déplacer le curseur à l'endroit souhaité, appuyer sur **sélectionner** et le programme vous emmènera à l'option indiquée.

Entraînez-vous à l'utilisation de ces boutons durant quelques minutes. Utilisez ensuite les commandes multidirectionnelles et placez le curseur sur l'**option 3**. Remarquez que l'apparence d'une option change dès lors que le curseur est placé dessus. Déplacez-vous vers

l'**option 3** et appuyez sur **sélectionner** pour voir la suite du tutoriel.

Localisez les commandes de votre lecteur. Ces boutons sont similaires à ceux que vous avez pu utiliser sur un lecteur audio ou un magnétoSCOPE.

Le bouton **stop** est souvent accompagné d'un carré. Lorsque vous appuyez sur ce bouton, le disque à l'intérieur du lecteur s'arrête de tourner.

Le bouton **pause** est indiqué par deux lignes verticales parallèles. Quand vous appuyez dessus, l'image apparaissant à l'écran reste figée. De la même manière, le bouton **lecture** est indiqué par un triangle incliné vers la droite.

Les boutons **retour** et **avance rapide** sont généralement accompagnés de deux triangles orientés vers la gauche ou vers la droite. Ces commandes servent à vous déplacer rapidement d'une scène à une autre lorsque vous ne souhaitez avoir qu'un bref aperçu de la scène. Plus vous laissez votre doigt appuyé longtemps sur ces boutons, plus le programme défilera vite. Quand vous arrivez à l'endroit que désirez visionner, appuyez sur lecture.

Vous arrivez maintenant à la fin du tutoriel. Vous pouvez, à présent, revenir au programme ou répéter les explications que vous venez d'entendre. Déplacez le curseur et validez votre choix en appuyant sur **sélectionner**.

Narrateur 2-0

Introduction au programme d'apprentissage

Si vous avez déjà écouté cette introduction, appuyez sur **sélectionner** et passez à la suite. Un menu va s'afficher pour vous permettre de choisir l'endroit où vous souhaitez reprendre le programme.

Ce programme d'apprentissage a pour but de vous aider à remettre à jour vos compétences en matière de conseil relatifs aux services de soins après avortement. Il est constitué d'un ensemble de scènes issues d'un entretien simulé. Chaque scène comporte plusieurs options renvoyant aux différents types de comportement adoptés par le prestataire.

Quand vous aurez visionné les différentes options de chaque scène, vous aurez la possibilité de choisir celle qui vous semble la plus appropriée ou qui montre l'attitude la plus raisonnable que le prestataire puisse adopter au regard de la situation. Les options qui vous sont proposées comporte des éléments positifs et d'autres négatifs.

Un temps d'arrêt après chaque option vous permettra de prendre des notes. Si vous souhaitez noter vos observations, tâchez de le faire pendant les pauses, de sorte à ne pas perdre le fil du

récit.

Après avoir choisi l'option qui vous semble la plus appropriée, un de nos conseillers en formation vous indiquera la bonne réponse. Certaines parties de l'histoire seront racontées par cette même personne, dans la mesure où l'ensemble de la session n'est pas montrée.

Objectifs d'apprentissage

(Le narrateur est debout dans la clinique)

Les scènes simulées vous donneront l'occasion de considérer la meilleure façon de :

- Déterminer les façons de traiter les patients avec considération, tout en respectant leur vie privée.
- Traiter les clientes adolescentes avec soin, dans la mesure où elles sont plus sensibles.
- Garantir que vos convictions et vos valeurs n'interfèrent pas avec le traitement que vous réservez aux patientes.
- Faire passer l'information de manière interactive et compréhensible par les clientes.
- Savoir écouter et surtout savoir questionner.
- Délivrer des conseils sur les meilleures pratiques sanitaires, par exemple sur la prévention des IST et la double protection.
- Clarifiez les effets secondaires pouvant occasionner une nouvelle visite à la clinique.

Au fur et à mesure que vous utilisez ce programme, pensez à la façon dont vous mettrez, par la suite, vos connaissances à profit dans le cadre de vos activités journalières.

Commençons. Si vous souhaitez voir l'histoire depuis le début, appuyez sur **sélectionner**. Pour débiter à partir d'un endroit spécifique, déplacez le curseur et choisissez cette option.

Amélioration des services de conseil en matière de soins après avortement – Une boîte à outils pour un apprentissage interactif

Histoire n°1 : L'histoire d'Anne et Margaret

Scène 1 : Identification des préoccupations

- Option 1
- Option 2
- Option 3
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 1
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 2
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 3

Code
séquence

Audio

AD-1-0

Narrateur VO: Anne se rend à la clinique car elle souffre de complications dues un avortement incomplet fait par un médecin non certifié. Elle est prise en charge par Margaret, une prestataire formée aux services de soins après avortement. Margaret vient de pratiquer une évacuation de la cavité utérine, il y a environ 30 minutes. Elle a également fait l'historique médical de la patiente avant de l'examiner et a noté les observations faites par Anne une fois la procédure accomplie. Avant l'évacuation, elle lui a administré du Panadol, un analgésique, et a prescrit à Anne un traitement antibiotique à large spectre d'une durée de sept jours afin d'éviter toute infection. Margaret pense qu'Anne s'est maintenant suffisamment reposée et qu'elle est apte à parler de sa situation. En prenant en considération ce que vous connaissez de cette patiente et de sa situation, choisissez l'option qui vous semble la plus appropriée à son cas.

AD-1-1

Prestataire: Alors comment vous sentez-vous?

Cliente: Je crois que ça va.

Prestataire: Normalement, ça devrait aller. Vous ne devriez avoir aucun problème.

Cliente: Vraiment?

Prestataire: Oui, bien sûr. Nous vous avons donné des médicaments qui devraient faire passer la douleur. Dites-moi si vous avez encore mal et j'ajusterai la dose prescrite.

Cliente: D'accord.

Prestataire: D'une manière générale, vous m'avez l'air bien. A présent, vous n'êtes plus enceinte. La procédure s'est bien déroulée. Je ne vois aucun signe d'infection et votre utérus ne semble pas du tout endommagé.

Un peu plus tôt, je vous ai expliqué la procédure mais je ne suis pas sûre que vous ayez compris. Je vais donc vous la réexpliquer.

Cliente: Vous pensez donc que je vais bien?

Prestataire: Oui, à vrai dire, vous devriez bientôt pouvoir rentrer chez vous. Et j'espère que la situation dans laquelle vous vous trouvez ne se reproduira pas. On est là pour vous aider, vous savez. Vous avez plusieurs méthodes à votre disposition pour éviter de tomber enceinte et nous pouvons en parler avant que vous ne partiez.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Avez-vous des questions?

Cliente: Non.

Prestataire: Très bien. Je suis contente que vous ayez décidé de venir à la clinique. Cela vous a permis d'éviter de graves complications et vous irez bientôt mieux.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-1-2

Prestataire: Il est normal que vous soyez contrariée, Anne. Peut-être, voulez vous en parler. Pouvez-vous décrire ce que vous ressentez ? Où avez-vous mal ?

Cliente: Je ne me sens pas si mal que ça. Je ressens juste une certaine douleur et des crampes par ici. (*en tenant ses mains sur son abdomen*)

Prestataire: C'est une bonne chose que la douleur soit moins vive. Si cela venait à s'aggraver, je vous prescrirais du Panadol. Quand j'ai regardé vos observations, tout à l'heure, elles étaient normales. Je pense que vous allez de mieux en mieux. Je vous ai prescrit un médicament pour éviter toute infection.

Prestataire: Vous venez de vivre une épreuve très difficile. (*se penchant vers elle dans un élan de compassion, lui prenant la main*) Au-delà de la gêne physique, vous allez probablement ressentir une douleur émotionnelle. Si vous le souhaitez, nous pouvons parler de ce qui vous préoccupe.

Cliente: J'ai vraiment peur et je suis très inquiète. (*séchant ses larmes et essayant de reprendre son calme*)

Prestataire: Et c'est tout à fait compréhensible au regard de ce que vous avez enduré.

Cliente: Je ne veux pas que cela m'empêche de finir mes études secondaires ou d'aller à l'université. C'est quelque chose qui me tient à cœur et, dans ce domaine, ma famille place beaucoup d'espoir en moi. Et un jour, j'aurai envie d'avoir des enfants et de fonder ma propre famille. C'est vraiment difficile, ce qui m'arrive.

Prestataire: Il n'y a pas de raison de penser que cela diminuera vos chances de faire des

études supérieures ou de fonder une famille dans les années à venir. D'après le peu de choses que vous avez pu nous dire à votre arrivée, vous étiez enceinte et vous cherchiez de l'aide. Vous n'êtes plus enceinte et la procédure que vous avez subie s'est bien passée. Je ne vois aucun signe d'infection et votre utérus ne semble absolument pas endommagé. Je vous ai brièvement expliqué, un peu plus tôt, le contenu de cette procédure et je me demandais si vous aviez des questions à ce sujet?

Cliente: Non, pas vraiment, du moment que vous pensez que tout va bien.

Prestataire: (*hochant la tête, montrant qu'elle comprend*) Anne, je pensais, peut-être, si cela ne vous dérangeait pas, que nous pourrions parler de votre situation, à moins que vous ne préféreriez rester seule pour le moment. Vous ne voyez pas d'inconvénient à ce que je reste quelques minutes pour parler avec vous?

Cliente: Non, bien sûr. Je n'ai pas vraiment envie de rester seule à présent.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-1-3

Prestataire: Alors, que s'est-il passé? Vous voulez en parler?

Cliente: Non, pas vraiment. (*Regard fuyant, gardant difficilement son sang-froid*)

Prestataire: D'accord. Vous avez mal?

Cliente: Oui, un peu.

Prestataire: Les médicaments devraient soulager les crampes provoquées par les contractions de votre utérus.

Cliente: Bien.

Prestataire: D'autres questions?

Cliente: (*pause*) Hum... Je ne sais pas.

Prestataire: Bien, dans ce cas, il y a deux trois choses dont j'aimerais parler avec vous; des choses que les personnes dans votre situation doivent savoir. Vous venez de traverser une

épreuve difficile. La douleur que vous éprouvez est aussi bien physique qu'émotionnelle. Dans les deux cas, elle pose problème.

Cliente: Je... je vais bien, je crois. Ce que je veux dire, c'est qu'une fois que la douleur passera, ça ira.

Prestataire: Les personnes gardent en elles l'impact émotionnel bien après que la douleur physique a disparu. Vous devez donc faire face à ces deux types de douleur et reconnaître que ce que vous avez vécu a été une expérience douloureuse. La première étape, c'est de reconnaître vos émotions et vos sentiments. De notre côté, nous remédions à la douleur physique. Si vous avez des questions à ce sujet ou dans un autre domaine, posez-les-moi.

Cliente: Je ne veux pas que cela m'empêche de finir mes études secondaires ou d'aller à l'université. C'est quelque chose qui me tient à cœur et, dans ce domaine, ma famille place beaucoup d'espoir en moi. Et un jour, j'aurai envie d'avoir des enfants et de fonder ma propre famille. C'est vraiment difficile, ce qui m'arrive.

Prestataire: Il n'y a aucune raison que cela amoindrisse vos chances d'aller à l'université ou de fonder une famille par la suite. Bon nombre de personnes sont passées par l'épreuve que vous traversez en ce moment. Elles ont résolu leurs problèmes, ont fini par faire ce qu'elles souhaitaient et ont réussi à avoir des enfants. Le nombre d'exemples est frappant (*la conversation se poursuit sur un fondu*)

Arrêt et fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

Narrateur: Vous venez de voir toutes les options relatives à cette scène. Si vous êtes prêt à choisir celle qui vous semble la plus appropriée, appuyez sur **Sélectionner**. Si vous n'êtes pas sûr de votre choix et que vous souhaitez visionner une option une seconde fois, placez le curseur sur **revoir l'option** et appuyez sur **sélectionner**.

Placez le curseur sur l'option qui vous semble refléter le meilleur comportement de la part du prestataire et appuyez sur **sélectionner**.

Code séquence

Audio

Feedback du
conseiller-1-
0

Narrateur: Bien que la question du prestataire semble ouverte...

Prestataire: *Alors, comment vous sentez-vous?*

Narrateur: ...quand elle est posée dans ce contexte avec la gestuelle qui l'accompagne, elle n'amène pas de vraie réponse de la part de la cliente. C'est une question quelque peu impersonnelle, surtout que la personne qui la pose reste debout. De plus, lorsque la prestataire tente de la rassurer et de lui dire que tout va bien et qu'il n'y a aucun problème...

Prestataire: *Ca devrait aller. Il ne devrait y avoir aucun problème.*

Narrateur: ...cela tend à décourager toute forme d'interaction initiée par la cliente. Tout au long de la scène, la prestataire réussit à expliquer et à rassurer la cliente par rapport à ses problèmes physiques mais elle n'amène pas Anne à sortir de sa coquille et à parler de ses problèmes émotionnels alors que cela est très important au regard de ce qu'elle vient d'endurer. Bien que la prestataire ait énuméré des façons d'éviter ce genre de situation à l'avenir, l'ambiance générale n'était pas propice à une confession de la cliente.

D'autre part, la prestataire adopte un comportement respectueux et amicale tout au long de l'entretien, en particulier lorsqu'elle s'assoit. Elle ne la juge pas. De même, elle a la bonne idée de lui faire part d'informations pouvant la rassurer sur son état physique, bien qu'elle le fasse à sens unique. D'une manière générale, le problème, dans cette séquence, est que la prestataire parle beaucoup et ne privilégie pas une plus grande interaction avec la cliente.

VO: *L'option 2 est la plus appropriée à cette scène. Si vous souhaitez entendre l'avis de notre conseiller en formation sur cette option ou une autre, placez le curseur dessus et appuyez sur sélectionner.*

Choisissez **Continuer le programme** si vous souhaitez passer à la suite.

Feedback du
conseiller-1-
2

Narrateur: C'est la meilleure option au regard de la situation. Cela montre parfaitement le niveau de sensibilité que le prestataire doit adopter pour créer un rapport de confiance avec la cliente et l'amener à communiquer après être passée par une expérience traumatisante. Margaret, la prestataire, nous montre à quel point une attitude chaleureuse et empathique aide la cliente à se détendre et à se confier. Un rapport se crée entre elles deux presque instantanément.

Prestataire: *Votre chagrin est compréhensible. Peut-être, avez-vous envie d'en parler?*

Narrateur: Elle entre dans la salle, ajuste la lumière et regarde la cliente dans les yeux. Puis elle s'assoit et lance la conversation en demandant à Anne de partager ses sentiments. Remarquez

comment la prestataire engage la conversation à l'aide de questions ouvertes. En voici quelques exemples :

***Prestataire:** Décrivez ce que vous ressentez ? Où avez-vous mal ?*

Narrateur: Elle s'est également montrée patiente et attentive à chaque réponse donnée par la cliente. La prestataire a également cherché à savoir comment la cliente se sentait d'un point de vue physique mais aussi émotionnel en lui laissant le temps de répondre. Ce type d'interaction engendre une bonne ambiance propice à la discussion. Gardez à l'esprit, que comme vous, tous les prestataires sont occupés. Pourtant, elle a résisté à la tentation d'accélérer l'entretien. Cela requiert une certaine discipline, ainsi que des compétences solides en matière de conseil aux clientes.

***VO:** L'option 2 est la plus appropriée à cette scène. Si vous souhaitez entendre l'avis de notre conseiller en formation sur cette option ou une autre, placez le curseur dessus et appuyez sur sélectionner.*

*Choisissez **Continuer le programme** si vous souhaitez passer à la suite.*

Narrateur: Bien que la prestataire, dans cette option, ait une attitude chaleureuse et se préoccupe de la cliente, elle ne s'efforce pas de créer un bon rapport. Ses questions ouvertes semblent inviter la cliente à entretenir une conversation mais elles sont posées d'une manière qui n'encourage pas la cliente à prendre la parole.

***Prestataire:** Alors, que s'est-il passé? Vous voulez en parler?*

Narrateur: Dans un premier temps, elle reste debout et crée une certaine distance. La prestataire adopte un comportement subtil mais qui ne se montre pas très efficace. Plutôt que d'entretenir une conversation sur l'état émotionnel de la cliente, la prestataire lui parle de souffrance physique et morale. Regardez ici:

***Prestataire:** Bien, dans ce cas, il y a deux trois choses dont j'aimerais parler avec vous; des choses que les personnes dans votre situation doivent savoir. Les gens gardent souvent en mémoire la douleur émotionnelle bien après que la douleur physique a disparu. Beaucoup de personnes passent par des épreuves similaires. Elles ont résolu leurs problèmes et ont continué à faire ce qu'elles désiraient, comme avoir des enfants.*

Narrateur: Elle généralise, parle de gens qui gardent en mémoire l'impact émotionnel et explique que des personnes ont réussi à surmonter des épreuves identiques. Elle donne ensuite

Code
séquence

Audio

quelques conseils. Bien que ce comportement semble partir d'une bonne intention, on préférera le remplacer par de bonnes questions, une écoute attentive et une compréhension globale de l'expérience individuelle de la cliente. Remarquez également que la prestataire ne cherche jamais à savoir comment se sent la cliente. Elle sous-entend juste que celle-ci doit aller mieux. Même si on peut être tenté d'agir de la sorte, dire au gens ce qu'ils ressentent ou ce qu'ils devraient ressentir ne sert à rien. Il faut les aider à être en phase avec leurs sentiments et à y faire face.

Amélioration des services de conseil en matière de soins après avortement – Une boîte à outil pour un apprentissage interactif

Histoire 1 : L'histoire d'Anne et Margaret

Scène 2 : Préserver les droits de la cliente

- **Option 1**
- **Option 2**
- **Feedback du conseiller en formation sur l'option 1**
- **Feedback du conseiller en formation sur l'option 2**

Code
séquence

Audio

AD-2-0

Narrateur: Anne se sent un peu mieux et a fait part à Margaret, la prestataire, de son envie de dialoguer. En fonction de ce que vous savez sur Anne et sa situation, choisissez parmi les options suivantes, celles qui semble la plus adaptée à la situation.

AD-2-1

Prestataire: Je vais fermer le rideau pour que notre entretien demeure privée (*tirant les rideaux*). Voilà. Maintenant, nous pouvons parler de ce qui vous tracasse. Tout ce que vous direz restera confidentiel. C'est entre vous et moi. Je ne parlerai de votre cas à personne (ni aux autres prestataires, ni à vos enseignants, à la surveillante de votre école, vos parents ou encore votre petit-ami), à moins que vous ne me le demandiez.

Cliente: Mes camarades de classe, mes professeurs, mes parents ne savent pas que j'étais enceinte et je ne souhaite pas qu'ils l'apprennent.

Prestataire: Le seul moment où je pourrais avoir à consulter vos parents serait si vous veniez à tomber gravement malade et que vous nécessitez des soins d'urgence en cas de complications extrêmement graves.

Cliente: Bien, Je suis contente que cela reste entre nous. Mais, pensez-vous vraiment que je

puisse développer des complications?

Prestataire: Vous avez l'air bien, il ne devrait donc pas y avoir de problèmes. Dans quelques minutes, nous allons discuter des signes avant-coureurs auxquels vous devrez prêter attention au cas où.

Prestataire: Pardon, Anne, j'ai oublié de l'éteindre.

Prestataire: Alors, bien que vous n'avez dit à personne que vous étiez enceinte, certaines personnes sont elles au courant?

Cliente: Mon Dieu, non. Si je l'avais dit à qui que ce soit, l'école entière ragoterait.

Prestataire: Vous pensez qu'à un moment vous aurez envie d'en parler?

Cliente: Peut-être un jour mais c'est encore trop tôt. Pour l'instant, je le garde pour moi.

Prestataire: D'accord. Si vous veniez à changer d'avis, je pourrais vous donner des conseils pour apprendre à en parler. Ce n'est jamais facile. Pour le moment, cela reste entre nous.

Cliente: Comme un secret?

Prestataire: Exactement, ce sera notre secret. En tant que cliente, vous avez également des droits. Vous avez notamment le droit de recevoir des informations vous permettant de prendre des décisions en connaissance de cause en ce qui concerne votre santé.

Cliente: Je n'étais pas au courant.

Prestataire: Mais c'est le cas. Vous pouvez aussi bénéficier d'un traitement et d'un suivi de haute qualité, comme une adulte. Tout à l'heure, j'ai vu que vous jetiez un œil au poster sur les droits des clientes. Il est de ma responsabilité de garantir que vos droits soient respectés.

Cliente: Vous voulez donc dire que je peux parler de tout ce qui m'intéresse, notamment des moyens de ne pas retomber enceinte?

Prestataire: Oui, absolument. Nous pouvons parler de tout ce dont vous avez envie.

Cliente: Bien. Je suis soulagée.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le

souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire.

Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-2-2

Prestataire: Je vais tirer les rideaux pour préserver votre intimité (*tirant les rideaux*). Voilà. Maintenant, nous pouvons parler de ce qui vous tracasse. Tout ce que vous direz restera confidentiel. C'est entre vous et moi. Je ne parlerai de votre cas à personne (ni aux autres prestataires, ni à vos enseignants, à la surveillante de votre école, vos parents ou encore votre petit-ami), à moins que vous ne me le demandiez.

Cliente: Mes camarades, mes professeurs et mes parents ne savent pas que j'étais enceinte et que je suis passée par cette épreuve. Je ne veux pas qu'ils l'apprennent.

Prestataire: Parlons de ce qui vous tracasse. D'après votre dossier, je vois que vous vous êtes fait avorter par un médecin de fortune ayant utilisé un instrument inadéquate. Cela a dû être une expérience très traumatisante pour vous.

Cliente: Oui, j'ai eu très peur et je crains que les gens apprennent ce qui s'est passé.

Prestataire: N'ayez crainte. Le plus important, c'est que vous alliez bien. Les gens vont probablement l'apprendre mais cela ne les regarde pas.

Cliente: Oui, mais ni mes parents ni mes camarades de classes ne sont au courant.

Prestataire: Il faut que vous fassiez bien attention à qui vous en parlez. (*La prestataire répond à un appel*) Pardon.

Cliente: Mais que devrais-je leur dire s'ils venaient à le découvrir?

Prestataire: Si j'étais vous, je ne me ferais pas autant de souci. Ce genre de situation se produit souvent, beaucoup plus que vous ne l'imaginez. Beaucoup de gens ont traversé des épreuves identiques et s'en sont très bien sortis.

Cliente: Tout de même, je ne sais pas quoi leur dire.

Prestataire: Je pense que personne ne le saura. Vous allez faire très attention à qui vous parlez et vous n'avez pas de souci à vous faire en ce qui nous concerne, ici, à la clinique. Il est de votre droit d'en garder le secret. Vous pouvez aussi bénéficier d'un traitement et d'un suivi de haute qualité, comme pour une personne adulte. Tout à l'heure, j'ai vu que vous jetiez un œil au poster sur les droits des clientes. Il est de ma responsabilité de garantir que vos droits soient respectés

Code
séquence

Audio

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

Narrateur: Vous venez de voir toutes les options relatives à cette scène. Si vous êtes prêt à choisir celle qui vous semble la plus appropriée, appuyez sur **Sélectionner**. Si vous n'êtes pas sûr de votre choix et que vous souhaitez visionner une option une seconde fois, placez le curseur sur **revoir l'option** et appuyez sur **sélectionner**.

Placez le curseur sur l'option qui vous semble refléter le meilleur comportement de la part du prestataire et appuyez sur **sélectionner**.

Code
séquence

Audio

**Feedback
du
conseiller-
2-1**

Narrateur: Il s'agit de la meilleure attitude possible au regard de la situation. Remarquez que Margaret invite Anne à engager une conversation privée en tirant les rideaux et en garantissant à Anne que leur discussion restera confidentielle. D'emblée, Anne se sent plus à l'aise à l'idée de faire part de ses préoccupations. Préserver l'intimité des adolescentes dans pareilles situations revêt une importance toute particulière.

Prestataire: *Je ne parlerai de votre cas à personne (ni aux autres prestataires, ni à vos enseignants, à la surveillante de votre école, vos parents ou encore votre petit-ami), à moins que vous ne me le demandiez.*

Narrateur: Margaret a su témoigner une certaine empathie à l'égard d'Anne, en lui parlant d'une voix chaleureuse et en s'asseyant sur une chaise, lui faisant ainsi comprendre qu'elle la traitait sur un pied d'égalité. Margaret a également démontré qu'un prestataire peut répondre à ce qui intéresse le plus la cliente, tout en dispensant les informations qu'il est obligé de partager avec elle. Margaret a bien fait attention de consoler Anne par rapport aux inquiétudes dont elle a fait part, encourageant ainsi la cliente à se confier davantage. En plus de garantir l'intimité de la cliente, Margaret a rappelé à Anne ses droits, notamment celui d'être traitée comme une adulte et d'obtenir des informations lui permettant de prendre des décisions relatives à sa santé en connaissance de cause.

L'idéal dans ce genre de sessions est de limiter le nombre d'interruptions (*insérez la scène du téléphone*). Ici, la prestataire coupe rapidement la sonnerie de son portable sans prendre le temps d'y répondre et présente ses excuses, de sorte que la conversation n'en soit pas trop perturbée et

qu'elle ne perde pas de vue les préoccupations de la cliente.

*VO: L'option 1 était la plus appropriée à cette scène. Si vous souhaitez entendre une nouvelle fois l'avis du conseiller en formation pour cette option ou une autre, déplacez le curseur dessus et appuyez sur **sélectionner**.*

Choisissez **continuer le programme** pour passer à la suite.

**Feedback
du
conseiller-
2-2**

Narrateur: Remarquez que Margaret invite Anne à engager une conversation privée en tirant les rideaux et en garantissant à Anne que leur discussion restera confidentielle. Cela a pour but de mettre Anne plus à l'aise et de l'amener à faire part de ses préoccupations. Garantir l'intimité des adolescentes dans ce genre de situation est d'une importance capitale. Cependant, bien que la prestataire semble initier la conversation lorsqu'elle demande à la cliente d'expliquer ce qui la chagrine, elle ne s'arrête pas suffisamment longtemps pour lui laisser le temps de répondre et finit par parler à sa place. Cela se produit notamment après une brève réponse de la cliente à la fin de laquelle la prestataire intervient et lui dit de ne pas s'inquiéter. Voyez par vous-mêmes :

***Prestataire:** Si j'étais vous, je ne me ferais pas autant de souci. Ce genre de situation se produit souvent, beaucoup plus que vous ne l'imaginez. Beaucoup de gens ont traversé des épreuves identiques et s'en sont très bien sortis.*

Narrateur: Même si cela est exact, le fait de donner des conseils trop généraux à une personne en état de crise n'aide pas à la reconforter. A vrai dire, ce genre d'approche peut s'avérer négatif et insinuer que les préoccupations de la cliente ne revêtent aucune importance majeure, ou pire encore, qu'elles n'ont pas lieu d'être. Margaret s'est aussi laissé brièvement déranger par la sonnerie de son téléphone portable et ce qui semblait être une conversation d'ordre privé (*insérer le passage avec la sonnerie du téléphone*). Bien que l'interruption n'ait pas été très longue, il demeure préférable de ne pas recevoir ce type d'appel dans une conversation aussi délicate.

Il est important que la prestataire mentionne les droits des clientes et qu'il leur montre l'affiche prévu à cet effet. Toutefois, d'une manière générale, elle en dit trop et ne cherche pas à solliciter efficacement la participation de la cliente, en ne posant pas les bonnes questions et en n'étant pas à l'écoute de ses besoins. Ainsi, elle ne l'incite pas à entretenir une conversation authentique. Même si l'information dispensée par la prestataire est pertinente, elle aurait plus d'impact dans une conversation ininterrompue caractérisée par un véritable échange entre les deux interlocuteurs.

Améliorer les services de conseil en matière de soins après avortement – Une boîte à outils pour un apprentissage interactif

Histoire 1 : L'histoire d'Anne et Margaret

Code
séquence

Audio

Scène 3 : Partager les informations

- Option 1
- Option 2
- Option 3
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 1
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 2
- Feedback du conseiller en formation sur l'option 3

Code
séquence

Audio

AD-3-0

Narrateur: Anne et Margaret discutent en toute intimité. Anne se sent en confiance et continue de parler de son expérience.

En fonction de ce que vous savez sur Anne et sa situation, choisissez parmi les options suivantes, celle qui semble la plus adaptée à la situation.

AD-3-1

Prestataire: Vous savez, je suis vraiment désolé de ce qui vous est arrivé. Je sais à quel point cela a été difficile pour vous. Cependant les filles de votre âge n'ont pas leur place ici. Si vous étiez un peu plus prudente et que vous faisiez l'effort de dire « non », des choses pareilles n'arriveraient pas.

Cliente: Mais je ne voulais pas que cela se passe ainsi. Mais c'est arrivé. C'est... difficile.

Prestataire: C'est difficile, je sais. Mais est-ce aussi difficile que ce que vous avez enduré en conséquence de vos actions?

Cliente: Non, cela a été un véritable cauchemar et je ne veux pas que cela se reproduise.

Prestataire: Moi non plus. Et ça ne devrait pas être le cas si vous tirez les enseignements de ce qui vous est arrivé. Ne voyez-vous pas que vous êtes jeune et que vous avez toute la vie devant vous? Vous avez eu de la chance de ne pas être blessée davantage mais à l'avenir vous devrez faire preuve de discipline pour qu'une telle chose ne se reproduise plus. Vous pensez en être capable?

Cliente: Je vais essayer. C'est bientôt fini. Il faut que je retourne en cours.

Prestataire: Encore quelques minutes. J'ai encore plusieurs choses à vous dire avant que vous ne partiez. Par exemple, vous ignorez probablement qu'après un avortement, vous pouvez retomber enceinte dans les deux semaines suivantes. C'est la raison pour laquelle les filles de votre âge doivent se montrer prudentes et apprendre à dire « non » jusqu'à ce que vous atteigniez

l'âge de raison.

Cliente: Je vais... je vais faire de mon mieux

Prestataire: Maintenant, si vous ne pouvez pas éviter d'avoir des rapports sexuels, vous devriez avoir recours à la pilule ou aux injections. C'est ce qu'utilisent les filles de votre âge. Vous connaissez ces méthodes?

Cliente: Un peu. (*détournant le regard*)

Prestataire: Que voulez-vous faire?

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-3-2

Prestataire: Je vais vous énumérer les options qui s'offrent à vous. A vrai dire, il y en a deux: retomber enceinte ou non. Vous ignorez probablement qu'après avoir subi un avortement, vous pouvez retomber enceinte dans les deux semaines qui suivent.

Cliente: Oh la ! Vous voulez dire que je peux retomber enceinte aussi rapidement?

Prestataire: En effet, c'est possible. Les hormones dans votre corps recommencent à fonctionner immédiatement après. Par conséquent, vous allez peut-être connaître, émotionnellement, des hauts et des bas au cours de la prochaine semaine.

Cliente: Je veux juste être sûre de ne pas retomber enceinte et je crains de ne plus pouvoir avoir d'enfants plus tard.

Prestataire: La procédure que vous avez subie aujourd'hui ne vous empêchera pas d'avoir des enfants à l'avenir. Si vous guérissez comme prévu et que vous prenez soin de vous, il n'y a pas de souci à vous faire.

Cliente: Tant mieux. J'ai vraiment envie d'avoir les miens plus tard.

Prestataire: Bon, nous allons maintenant parler du cycle menstruel. Lorsque vous commencez à saigner, cela indique le début de votre cycle menstruel (*indiquant le premier jour du cycle menstruel*). Vous pouvez mesurer la durée de votre cycle en comptant le nombre de jours s'écoulant entre le premier jour des saignements et quand ils reprennent. Les femmes ayant un

cycle régulier peuvent mieux prédire leur période de fécondité, bien qu'il y ait d'autres signes à leur disposition. Si vous jetez un œil à ce diagramme, vous pourrez voir le jour d'ovulation, lors duquel l'œuf est prêt à être fécondé.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Avez-vous déjà utilisé une méthode contraceptive?

Cliente: Non. Une fois, j'ai failli acheter des préservatifs mais je ne l'ai pas fait.

Prestataire: Il ya tout un éventail de méthodes disponibles. Toutefois, la plupart des femmes choisissent la pilule, les injections ou bien l'abstinence. Vous comprenez?

Cliente: Oui... en quelque sorte. Comme je l'ai dit auparavant, je ne souhaite pas retomber enceinte prochainement. Je veux avoir des enfants plus tard. C'est possible?

Prestataire: Bien sûr, pas de problème. Mais laissez-moi vous en dire plus sur ces différentes méthodes et les raisons pour lesquelles elles sont parfois choisies. Vous saurez enfin lesquelles protègent des maladies sexuellement transmissibles.

Cliente: Hum, d'accord.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-3-3

Prestataire: Tout d'abord, voyons si vous savez comment vous êtes tombée enceinte. Vous pouvez m'en dire plus à ce sujet?

Cliente: Et bien, on nous l'a enseigné en cours de biologie mais je n'ai jamais vraiment compris en quoi cela s'appliquait à moi. Ça n'avait pas beaucoup de sens à l'époque.

Prestataire: Voyons si je peux mieux vous l'expliquer, le début des saignements marque le début de votre cycle menstruel (*montre l'illustration/poster sur le cycle menstruel et indique le premier jour*). Vous pouvez mesurer la durée de votre cycle en comptant le nombre de jour qui séparent les premiers saignements et le moment où ils reprennent. Qu'avez-vous observé par rapport à votre cycle ? Avez-vous déjà compté le nombre de jours?

Cliente: Non. Mais il n'a pas l'air très régulier. Un laps de temps plus long s'écoule parfois

entre les saignements et ceux-ci sont parfois plus abondants pendant plus longtemps.

Prestataire: Il semblerait que votre cycle ne soit pas très régulier. Cela peut être difficile pour vous de connaître votre période de fécondité. Regardez ce diagramme et voyez si vous pouvez trouver à quel moment se situe la période d'ovulation, c'est-à-dire le moment où l'œuf est prêt à être fécondé.

Cliente: (*étudiant le poster*) Ici?

Prestataire: Oui, c'est exact. Remarquez qu'elle se situe quatorze jours avant la fin du cycle. Dans votre cas, elle est difficile à estimer car vos cycles varient. Le jour d'une ovulation normale, l'œuf est prêt à être fécondé.

Prestataire: Toutefois ce qui peut rendre les choses un peu compliquées, c'est que les spermatozoïdes de votre petit ami peuvent continuer de vivre plusieurs jours en vous après que vous avez eu des rapports sexuels.

Cliente: Je n'en avais aucune idée.

Prestataire: Oui, beaucoup de femmes l'ignorent. Cela signifie que vous pouvez aussi tomber enceinte si vous avez eu des rapports sexuels plusieurs jours avant la période d'ovulation, comme le montre l'illustration devant vous (*indiquant la période de fécondité sur le poster*). Vous comprenez?

Cliente: Oui, je crois.

Prestataire: Bien. L'autre chose que vous devez savoir, c'est que vous pouvez retomber enceinte rapidement après un avortement, voire même dans les deux semaines qui suivent. Les hormones dans votre corps recommencent à fonctionner tout de suite après. Par conséquent, vous allez peut-être connaître des sautes d'humeur au cours des prochains jours. Je ne vais pas trop vite ? Vous avez des questions?

Cliente: Non, pas à ce sujet. Je ne veux juste pas retomber enceinte immédiatement. Je veux attendre avant d'avoir des enfants.

Prestataire: D'accord, dans ce cas, parlons-en. Tout d'abord, laissez-moi vous garantir que la procédure que vous avez subie aujourd'hui ne vous empêchera pas d'avoir des enfants à l'avenir. Si vous guérissez comme prévu et que vous prenez soin de vous, il ne devrait pas y avoir de problème.

Cliente: Tant mieux. J'en veux vraiment plus tard.

Code
séquence

Audio

Prestataire: Avez-vous déjà entendu parler de méthodes contraceptives?

Cliente: Non. Je pensais acheter des préservatifs et je ne l'ai jamais fait.

Prestataire: Parlons un peu des méthodes à votre disposition et des raisons pour lesquelles vous pourriez être amenée à les choisir. Voyons également les manières de ne pas contracter de maladies sexuellement transmissibles.

Cliente: D'accord, ça me va.

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

Narrateur: Vous venez de voir toutes les options relatives à cette scène. Si vous êtes prêt à choisir celle qui vous semble la plus appropriée, appuyez sur **Sélectionner**. Si vous n'êtes pas sûr de votre choix et que vous souhaitez visionner une option une seconde fois, placez le curseur sur **revoir l'option** et appuyez sur **sélectionner**.

Placez le curseur sur l'option qui vous semble refléter le meilleur comportement de la part du prestataire et appuyez sur **sélectionner**.

Code
séquence

Audio

**Feedback du
conseiller-3-1**

Narrateur: La prestataire est bien intentionnée et montre que le sort de la cliente la préoccupe. Elle la regarde droit dans les yeux et lui témoigne de la sympathie. Cependant par son langage et les messages qu'elle délivre, elle semble avoir un parti-pris contre la prestation de ce genre de services à des adolescentes. Par exemple, lorsqu'elle dit:

Prestataire: *Cependant les filles de votre âge n'ont pas leur place ici. Si vous étiez un peu plus prudente et que vous faisiez l'effort de dire « non », des choses pareilles n'arriveraient pas. Mais à l'avenir vous devrez faire preuve de discipline pour qu'une telle chose ne se reproduise plus. C'est la raison pour laquelle les filles de votre âge doivent se montrer prudentes et apprendre à dire « non » jusqu'à ce que vous atteigniez l'âge de raison.*

Narrateur: Alors qu'elle pense à bien, ses remarques reflètent un parti-pris par rapport à l'adolescente. Les politiques émises par le Ministère de la Santé interdisent ce type de comportement. Toutes les clientes ont des droits que les prestataires sont obligés de garantir.

Les prestataires, même bien intentionnés, ne peuvent pas se servir de leur échelle de valeurs pour restreindre la qualité des soins qu'ils prodiguent ou pour refuser un dialogue ouvert avec la cliente. Dans bon nombre de cas, comme ici avec cette prestataire, les partis-pris sont subtiles et les agents sanitaires ne s'en aperçoivent pas. Les prestataires plus âgés et plus expérimentés peuvent facilement porter un jugement ou adopter un ton moralisateur avec les adolescentes. Même lorsqu'elle dispense des informations utiles, ses questions sont orientées.

Prestataire: *Pensez-vous être capable de ne pas recommencer à l'avenir?*

Narrateur: En plus de porter un jugement, ce type de question orientée est inefficace dans la mesure où elles verrouillent la conversation. Malgré les problèmes soulevés quant à son attitude, le soutien qu'elle apporte à la cliente et le ton qu'elle emploie sont tout à fait adaptés à la situation. Il est parfois difficile de ne pas avoir d'arrière-pensées quant à l'attitude d'une cliente. Nous devons toujours prendre du recul pour être sur que nos convictions n'affectent pas notre travail.

VO: L'option 3 est la plus appropriée à cette scène. Si vous souhaitez écouter l'avis du conseiller sur cette option ou sur une autre, déplacez le curseur dessus et appuyez sur **sélectionner**. Choisissez **continuer le programme** si vous êtes prêt à passer à la suite.

**Feedback du
conseiller-3-2**

Voyons comment Margaret présente les différentes options à Anne.

Prestataire: *Voyons les options qui s'offrent à vous. A vrai dire, il y en a deux : retomber enceinte ou non.*

La prestataire devrait plutôt dire quelque chose du genre: « Alors parlez-moi des options qui s'offrent à vous ». Cela serait davantage approprié. Mais dans ce scénario, la prestataire devrait prendre en compte la situation individuelle de la cliente. Au contraire, d'une façon quelque peu moralisatrice, elle lui affirme qu'il n'existe que deux options : retomber enceinte ou pas. Présenté de la sorte, on ne perçoit pas l'utilité de l'argument.

Margaret informe la cliente par rapport à certaines de ses préoccupations mais sans vraiment la conseiller. Les informations qu'elle dispense sont toutefois pertinentes:

Prestataire: *Vous ignorez probablement qu'après avoir subi un avortement, vous pouvez retomber enceinte dans les deux semaines qui suivent. La procédure que vous avez subie ne vous empêchera pas d'avoir des enfants à l'avenir.*

Narrateur: Cependant, elle ne s'assure pas qu'Anne a parfaitement compris. Le fait de poser des questions telles que « vous comprenez ? » ou « c'est clair ? » ne suffisent pas à déterminer si la cliente a compris. Margaret aurait dû encourager une plus grande interaction et demander

à Anne de participer à la conversation en faisant part des choses qu'elle a assimilées. La prestataire ne fait également pas très bon usage du tableau à sa disposition, en le pointant une ou deux fois du doigt mais sans utiliser de méthode didactique interactive.

Enfin, en disant, "ce que font la plupart des filles", Margaret dit à mots couverts qu'Anne doit choisir entre l'injection ou la pilule, plutôt que de considérer ce qui est important pour elle et la laisser prendre sa propre décision.

**Feedback du
narrateur-3-
3**

Narrateur: Cette option est celle qui convient le mieux à la situation. Remarquez, qu'il n'y a ici aucun parti-pris dans l'intervention de Margaret concernant la prestation de services aux adolescentes. La prestataire invite la cliente à la conversation, en lui demandant de parler de ce qui compte le plus à ses yeux et en l'encourageant à poser des questions sur ce qui l'intéresse. Margaret a également posé à Anne des questions lui permettant d'évaluer ses connaissances, avant d'entamer une explication qui ne lui serait pas forcément utile.

***Prestataire:** Voyons si vous comprenez pourquoi vous êtes tombée enceinte. Que pouvez-vous me dire à ce sujet?*

Narrateur: Margaret livre alors une explication taillée sur mesure pour Anne. Elle utilise également le tableau sur le cycle menstruel à bon escient pour l'éclairer sur les concepts les plus difficiles. Elle l'a fait de manière interactive et en éclaircissant certains points.

***Prestataire:** Le début des saignements marque le début de votre cycle menstruel (en indiquant le jour 1 du cycle menstruel). Vous pouvez mesurer la durée de votre cycle en comptant le nombre de jours qui sépare le premier jour des saignements du moment où ils recommencent. Qu'avez-vous noté par rapport à votre cycle ? Avez-vous compté le nombre de jour ?*

***Cliente:** Non, mais il semble très irrégulier. Parfois, davantage de temps s'écoule entre les saignements et d'autres fois les saignements augmentent sur une période plus longue.*

***Prestataire:** Il semble que votre cycle soit irrégulier. Il peut donc être difficile pour vous de déterminer votre période de fécondité.*

Narrateur: Margaret a adopté une attitude chaleureuse et empathique vis à vis d'Anne tout au long de leur entretien. Elle n'a porté aucun jugement. Elle a consolé Anne lorsque celle-ci a exprimé son inquiétude de retomber enceinte. Elle a également soulevé la question des maladies sexuellement transmissibles, pour, plus tard, traiter le sujet plus en détails.

Code séquence

Audio

AD-4-0

Narrateur: Margaret et Anne discutent. Anne fait part de ses préoccupations. Elle se montre intéressée par les différents modes de contraception à sa disposition. Par rapport à ce que vous savez d'Anne et de sa situation, choisissez l'attitude correspondant le mieux à la situation.

AD-4-1

Prestataire: Je vais vous parler des principales pratiques sans risque. Ce sont des informations importantes et elles vous aideront à vous rappeler d'éléments essentiels pour votre santé. Vous en avez déjà entendu parler?

Cliente: Non, quelles sont-elles?

Prestataire: L'abstinence, soit l'absence de rapports sexuels, la fidélité et l'utilisation de contraceptifs et de préservatifs. La brochure vous montrera les différentes méthodes à votre disposition et je serais ravie de vous donner davantage d'informations et de répondre à vos questions dans ce domaine.

Cliente: Merci, je vais la lire.

Prestataire: Maintenant, en matière de contraceptifs, puis-je vous suggérer une méthode qui, à mon avis, serait adaptée à votre situation ? Beaucoup de filles de votre âge choisissent l'injection. Ça dure trois mois, c'est très efficace et vous pouvez y recourir sans que personne ne le sache. Ça vous intéresse?

Cliente: Et bien... je ne suis pas sûre. J'imagine, oui.

Prestataire: Bien. Vous avez probablement entendu parler des pilules mais elles ne sont pas aussi efficaces. Il est, en effet, possible de tomber enceinte si vous ne les prenez pas régulièrement. C'est pour cette raison que je vous recommande les injections.

Cliente: Oh, je vois. Je l'ignorais.

Prestataire: Je m'en doutais. J'ai beaucoup d'expérience avec les filles de votre âge. Par rapport à ce que j'ai pu observer, je pense que c'est la solution la plus adaptée à votre cas. Mais si vous préférez prendre la pilule, c'est votre choix. Alors qu'en dites-vous?

Cliente: Je vais choisir l'injection. Vous avez l'air de dire que c'est ce qu'il y a de mieux.

Prestataire: En effet. Puisque vous allez recourir à l'injection, je vais vous en dire un peu plus et m'assurer que vous pouvez en bénéficier. L'injection de Depo Provera est très efficace et dure trois mois. Avec l'injection, vos saignements deviendront probablement plus irréguliers et pourront même s'arrêter. Toutefois, le côté positif, c'est que l'injection aide à prévenir le cancer de l'utérus.

Cliente: C'est bien.

Prestataire: Avez-vous déjà eu des saignements anormaux entre vos cycles menstruels ? Avez-vous déjà remarqué une grosseur dans votre sein ?

Cliente: Non, jamais. Pour les saignements, je ne peux pas dire.

Prestataire: Pensez-vous présenter un risque de maladie sexuellement transmissible?

Cliente: Non, pas du tout.

Prestataire: Avez-vous des rapports sexuels avec plus d'une personne? Est-ce le cas de votre partenaire?

Cliente: Non, nous nous aimons et nous avons des rapports exclusifs.

Prestataire: Et bien dans ce cas, il semble que votre risque d'infection soit faible. Toutefois, comme je vous l'ai indiqué auparavant, l'injection ne protège pas des infections sexuellement transmissibles. Pour cela, il faut utiliser des préservatifs. Certains couples ont commencé à utiliser une méthode pour éviter les grossesses indésirables et une autre pour réduire les risques d'infection.

Cliente: Je pense que c'est une bonne chose de l'utiliser, vous savez, juste au cas où.

Prestataire: Nous pouvons en parler dans un instant. Si vous êtes prête, je peux vous faire l'injection maintenant.

Cliente: Ca va faire mal?

Prestataire: Ça va aller.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-4-2

Prestataire: D'après ce que vous connaissez, quelle méthode contraceptive vous semble la plus appropriée?

Cliente: Je ne connais pas vraiment les différentes méthodes mais mes amies et moi avons un peu parlé de la pilule et des injections.

Prestataire: Que savez-vous de ces deux méthodes?

Cliente: Et bien, pas grand chose. Mais je sais que les injections se font tous les trois mois et qu'elles font grossir. Je n'aime pas les piqûres. Pour ce qui est des pilules, elles rendent la peau douce mais j'ai entendu plusieurs filles à l'école dire qu'elles étaient tombées enceintes alors qu'elles la prenaient. Du coup, je ne pense pas que ce soit une bonne idée. Et puis, il faut en prendre une par jour. J'ai peur que quelqu'un trouve la boîte et soit au courant.

Prestataire: Je comprends bien vos préoccupations. Les injections et les pilules sont des méthodes efficaces permettant de ne pas tomber enceinte et vous devez bien les connaître afin de choisir celle qui est la plus adaptée à vos besoins. Il n'y a pas de solution universelle, que ce soit d'un point de vue médical ou personnel. Mais la pilule et les injectables conviennent à la plupart des femmes. N'oubliez pas que ces méthodes contraceptives ne protègent pas des maladies sexuellement transmissibles.

Cliente: Je suis pratiquement sûre qu'il n'y a pas d'inquiétudes à nourrir du côté de mon petit ami. Il ne voit que moi et nous nous aimons.

Prestataire: Anne, c'est bien que vous n'ayez des rapports qu'avec votre petit ami mais vous devez tout de même rester prudente. Certaines infections sexuellement transmissibles, telles que le VIH, ne montrent aucun symptôme. Ainsi, une personne peut être infectée depuis longtemps et ne pas le savoir.

Cliente: Oh (*en se mordant la lèvre inférieure*)

Prestataire: Comme je vous l'ai indiqué, la pilule et les injectables ne préviennent pas les infections sexuellement transmissibles.

Cliente: Comment puis-je les prévenir?

Prestataire: Et bien, les préservatifs peuvent vous aider dans ce domaine. Certains couples utilisent une méthode pour éviter une grossesse non désirée et une autre pour réduire le risque d'infection.

Cliente: D'accord, Je pense qu'il serait judicieux d'utiliser deux méthodes, vous savez, au cas où.

Prestataire: Certains prestataires aiment rappeler les pratiques sans risque afin d'aider leur clientes à penser à leur santé. En avez-vous entendu parler?

Cliente: Non, quelles sont-elles?

Prestataire: Vous avez l'abstinence, c'est à dire le fait de ne pas avoir de rapports sexuels, la

fidélité et l'utilisation de contraceptifs et de préservatifs. Cette brochure vous indiquera les méthodes à votre disposition. Je serais également ravie de vous donner davantage d'informations et de répondre à vos questions dans ce domaine.

Cliente: Merci. Je vais la lire. Mais pour le moment, je suis toujours intéressée par la pilule et les injectables.

Prestataire: Comme vous l'avez dit, les injectables sont très efficaces et une injection dure trois mois. Les pilules sont également très efficaces mais il suffit de les prendre de manière irrégulière pour tomber enceinte.

Cliente: Ont-elles des inconvénients?

Prestataire: Au début, avec les pilules, il arrive que les femmes aient envie de vomir mais cela s'estompe si vous la prenez avec un repas? Avec les injectables, les saignements seront probablement plus irréguliers et peut-être même s'arrêteront. Comment réagiriez-vous si vos saignements mensuels s'arrêtaient ?

Cliente: Si je savais que c'était normal, cela ne me dérangerait pas.

Prestataire: En plus de sa valeur contraceptive, la pilule peut aussi adoucir votre peau. Mais n'oubliez pas qu'elle ne protège pas de tout.

Cliente: Je sais. Elles ne préviennent pas les infections sexuellement transmissibles.

Prestataire: En effet. Vous avez d'autres questions?

Cliente: Non, c'est tout. Par rapport à tout ce que vous m'avez expliqué, je penche plutôt en faveur de l'injectable, dans la mesure où cela ne se fait qu'une fois tous les trois mois.

Prestataire: C'est correct. Vous pouvez recevoir l'injection ici ou bien l'acheter à la pharmacie et revenir ici pour que je vous la fasse.

Cliente: Je n'aime pas recevoir d'injection mais c'est tout de même la solution pour laquelle je vais opter. Je ne veux pas finir comme ces filles qui prennent la pilule et qui se retrouvent malgré tout enceinte.

Prestataire: L'injection est un bon choix. Surtout si vous oubliez de prendre vos pilules chaque jour. Vous voulez donc recevoir une injection?

Cliente: Bien sûr. Je peux commencer aujourd'hui?

Prestataire: Oui. Mais savant cela, je dois vous poser quelques questions sur votre historique

**Code
séquence**

Audio

médical pour m'assurer qu'il n'y a pas de risque à vous l'administrer.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

Vous venez de voir toutes les options relatives à cette scène. Si vous êtes prêt à choisir celle qui vous semble la plus appropriée, appuyez sur **Sélectionner**. Si vous n'êtes pas sûr de votre choix et que vous souhaitez visionner une option une seconde fois, placez le curseur sur **revoir l'option** et appuyez sur **sélectionner**.

Placez le curseur sur l'option qui vous semble la plus appropriée et appuyez sur **sélectionner**.

**Code
séquence**

Audio

**Feedback du
conseiller-4-1**

Narrateur: La prestataire commence par mentionner les principales pratiques sans risque et il s'agit là d'un sujet important. Toutefois, il aurait été mieux d'y ajouter davantage d'interactivité plutôt que de donner un cours sur le sujet. Pour ce qui est du choix contraceptif, Margaret ne laisse pas vraiment la cliente décider puisqu'elle lui affirme que la Depo Provera est la solution la plus adaptée à sa situation. Revoyons son argumentation.

Prestataire: *Maintenant, en matière de contraceptifs, puis-je vous suggérer une méthode qui, à mon avis, serait adaptée à votre situation ? Beaucoup de filles de votre âge choisissent l'injection. Ça dure trois mois, c'est très efficace et vous pouvez y recourir sans que personne ne le sache. Ça vous intéresse ?*

Cliente: *Et bien... je ne suis pas sûre. J'imagine, oui.*

Prestataire: *Bien. Vous avez probablement entendu parler des pilules mais elles ne sont pas aussi efficaces. Il est, en effet, possible de tomber enceinte si vous ne les prenez pas régulièrement. C'est pour cette raison que je vous recommande les injections.*

Cliente: *Oh, je vois. Je l'ignorais.*

Narrateur: En disant à Anne "beaucoup de filles de votre âge recourt aux injectables", elle exerce une certaine pression à son encontre. Elle décèle pas non plus la part d'incertitude

dans la réponse d'Anne lorsque celle-ci lui dit « oui... peut-être... je ne suis pas sûre... j'imagine ». Ainsi le concept de choix éclairé disparaît totalement dans la mesure où Margaret se focalise sur une méthode et parce que la manière dont elle dispense l'information et dont elle dialogue avec la cliente est orientée.

***Prestataire:** J'ai beaucoup d'expérience avec les filles de votre âge. Par rapport à ce que j'ai pu observer, je pense que c'est la solution la plus adaptée à votre cas. Mais si vous préférez prendre la pilule, c'est votre choix. Alors qu'en dites-vous?*

***Cliente:** Je vais choisir l'injection. Vous avez l'air de dire que c'est ce qu'il y a de mieux.*

***Prestataire:** En effet.*

Narrateur: Il s'agit d'une grave erreur de la part de Margaret dans la mesure où il existe un rapport entre l'implication de la cliente dans la décision qu'elle prend en matière de méthode de contraception et le fait qu'elle continuera à l'utiliser par la suite. Ainsi, il n'est pas suffisant que la prestataire soit convaincue de connaître la bonne méthode, la décision revient à la cliente, afin de garantir l'utilisation continue de la méthode choisie. Obtenir l'implication de la cliente peut demander du temps mais cela est essentiel. Margaret donne à Anne des informations concernant la Depo Provera mais elle ne s'assure pas que celle-ci a bien compris de quoi il s'agissait.

***Prestataire:** L'injection de Depo Provera est très efficace et dure trois mois. Avec l'injection, vos saignements deviendront probablement plus irréguliers et pourront même s'arrêter. Toutefois, le côté positif, c'est que l'injection aide à prévenir le cancer de l'utérus.*

Narrateur: Margaret a également tendance à dispenser trop d'informations à la fois sans s'assurer qu'Anne comprenne. Il est évident que Margaret dispose de connaissances solides mais elle s'en sert davantage pour faire la leçon à la cliente que pour dialoguer avec elle.

VO: L'option 2 est la plus adaptée à cette séquence. Si vous désirez entendre l'avis du conseiller sur cette option ou sur une autre, déplacez le curseur dessus et appuyez sur **sélectionnez**. Appuyez sur **continuer le programme** si vous êtes prêt à passer à la suite.

Il s'agit de la meilleure solution par rapport au contexte. Margaret éveille l'intérêt d'Anne ainsi que ses connaissances des méthodes contraceptives et se sert des questions soulevées par cette cliente comme moteur de la conversation. La cliente décrit les effets de certaines méthodes comme la prise de poids ou encore l'adoucissement de la peau. La prestataire ne juge pas Anne et ne lui impose pas ses idées. Elle prend en compte les différents points énumérés par la cliente:

**Code
séquence**

Audio

Prestataire: *Je comprends bien vos préoccupations. Il n'y a pas de méthode universelle. Cela varie suivant les besoins médicaux et personnels des clientes.*

Narrateur: Margaret s'est bien assuré qu'Anne comprenait les différentes options qui s'offraient à elle et l'a aidé à comparer celles qui pourraient l'intéresser.

Cliente: *Merci. Je vais la lire. Mais pour le moment, je suis toujours intéressée par la pilule et les injectables.*

Prestataire: *Comme vous l'avez dit, les injectables sont très efficaces et une injection dure trois mois. Les pilules sont également très efficaces mais il suffit de les prendre de manière irrégulière pour tomber enceinte.*

Cliente: *Ont-elles des inconvénients?*

Prestataire: *Au début, avec les pilules, il arrive que les femmes aient envie de vomir mais cela s'estompe si vous la prenez avec un repas? Avec les injectables, les saignements seront probablement plus irréguliers et peut-être même s'arrêteront.*

Cliente: *Si je savais que c'était normal, cela ne me dérangerait pas.*

Narrateur: Margaret a demandé à Anne si les effets secondaires seraient un problème pour elle. Pour garantir que la cliente puisse utiliser la méthode en toute sécurité, vers la fin de la scène, Margaret a commencé à poser des questions relatives aux critères d'éligibilité pour la Depo Provera injectable. De manière interactive, elle a souligné la nécessité de prévenir les infections sexuellement transmissibles et de brièvement discuter des comportements pouvant mettre Anne à risque. Elle a également parlé des pratiques sexuelles sans risque.

Prestataire: *Vous avez l'abstinence, qui consiste à ne pas avoir de rapports sexuels, la fidélité et enfin l'utilisation des contraceptifs et des préservatifs.*

Narrateur: Bien qu'elle ne parle pas en détail de l'usage du préservatif à ce moment-là, elle rappellera plus tard à Anne l'importance de son utilisation.

**Code
séquence**

Audio

AD-5-0

Narrateur: La session de conseil en soins après avortement se poursuit. Au cours de la session, Anne a choisi de recourir à la Depo Provera comme méthode contraceptive et a reçu sa première injection. Anne et Margaret ont ensuite discuté de la double protection. Il est

bientôt l'heure pour Anne de retourner au dortoir. La prestataire finit de noter ses observations et se prépare à aborder les sujets de fin de session. Par rapport à ce que vous savez de la situation, choisissez la situation qui vous semble la plus appropriée.

AD-5-1

Prestataire: Prenons quelques minutes pour parler des prochaines étapes. Avant que vous ne partiez, nous devrions passer en revue quelques éléments importants comme les conséquences de la procédure et de l'injection, la façon de prendre soin de vous et là où vous devez aller si vous avez besoin d'aide. Que voulez-vous savoir d'autre ?

Cliente: Je veux savoir quand tout reviendra à la normale.

Prestataire: D'accord alors commençons par ça. Comme vous le voyez dans la brochure, vous aurez peut-être des crampes identiques à celles que vous ressentez pendant vos règles pendant environ une semaine et il se peut que vous continuiez à saigner pendant deux ou trois jours. Vous allez peut-être aussi vous sentir fatiguée et légèrement déprimée ou triste pendant quelques jours. Vous devriez éviter de porter des objets trop lourds, de courir et ne pas exercer d'activités physiques pendant deux ou trois jours. Bien que l'injection commence à être efficace après 48 heures, évitez d'avoir des rapports sexuels avant la fin des saignements ou avant d'être pleinement rétablie.

Cliente: Je crois que cela répond à ma question. Comment saurais-je si quelque chose ne va pas ?

Prestataire: Bonne question. Si vous avez de la fièvre, que vous avez des vertiges ou que vous perdez connaissance, si vous avez des douleurs ou des crampes abdominales, si vous avez envie de vomir, que vous commencez à saigner davantage que durant vos règles, si vous avez un écoulement vaginal malodorant, vous devez vous rendre à la clinique aussi tôt que possible. Que voudriez-vous savoir d'autre ?

Cliente: Ça va, je crois que je comprends.

Prestataire: Souvenez-vous que, chez certaines femmes, les effets secondaires peuvent inclure des saignements entre les cycles menstruels ou même aucun saignement. Toutefois, si vous saigniez abondamment, que vous avez des maux de têtes douloureux, ou tout autre sorte de problème, revenez immédiatement à la clinique.

Cliente: D'accord, je reviendrais si quelque chose arrive.

Prestataire: Comme nous en avons discuté, l'injection est efficace pendant trois mois. Vous devez donc prendre rendez-vous pour une nouvelle injection. Voyons... ah, dans trois mois ce sera la fin de l'année scolaire, n'est-ce pas ?

Cliente: (*feuilleter le calendrier*) Tout à fait.

Prestataire: Vous devriez prévoir de revenir à ce moment-là pour recevoir une nouvelle injection.

Cliente: D'accord, je le ferai. Et si je décide que l'injection ne me convient plus?

Prestataire: C'est une bonne question. Comme nous l'avons vu plus tôt, il existe plusieurs méthodes vous permettant de ne pas tomber enceinte si vous décidez que vous ne souhaitez plus l'injection. Les préservatifs que vous allez commencer à utiliser préviennent également les grossesses non désirées. De plus, si vous souhaitez changer de méthodes et que vous vous apercevez que vous ne l'avez pas utilisé correctement, vous pouvez toujours recourir à la contraception d'urgence.

Cliente: Pouvez-vous m'expliquer de quoi il s'agit ?

Prestataire: La contraception d'urgence renvoie aux méthodes pouvant être utilisées après avoir eu des rapports sexuels lorsque vous n'avez pas utilisé de moyens appropriés ou si vous craignez que la méthode que vous avez utilisée se révèle inefficace : Un préservatif déchiré par exemple. Pour que cela soit possible, vous devez consulter un prestataire à la clinique dans les trois jours qui suivent.

Cliente: Pourquoi ne puis-je pas recourir systématiquement à la contraception d'urgence ?

Prestataire: Car comme son nom l'indique, on ne l'utilise qu'en cas d'urgence. A l'instar des autres méthodes, elle n'est pas efficace à 100%. Les autres méthodes préviennent mieux la grossesse et doivent être utilisées de manière continue.

Cliente: Oh, je vois! Y-a-t-il autre chose ou puis-je m'en aller?

Prestataire: C'est à peu près tout. Mais, pour ne prendre aucun risque, pouvez-vous me redire dans quels cas vous devez revenir nous voir ?

Cliente: Mmm, voyons, fièvre, crampes, douleur, saignement abondant et écoulement malodorant, c'est bien ça?

Prestataire: Oui. Et n'oubliez pas de prendre tous les médicaments que je vous ai donnés.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire.

Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

AD-5-2

Prestataire: Ça a l'air d'aller mieux, Anne. Si c'est le cas, vous pouvez rentrer à la maison mais d'abord avez-vous des questions?

Cliente: *(faisant signe que non de la tête et se frottant les mains)* Que dois-je dire à mon petit ami s'il souhaite avoir des rapports sexuels?

Prestataire: Pendant les premiers jours, vous devez dire non. Au moins jusqu'à ce que les saignements s'arrêtent.

Cliente: Et ce sera quand?

Prestataire: Les saignements et les crampes que vous allez peut-être ressentir sont similaires à ce que vous connaissez pendant vos règles. Ça peut durer une semaine. Il se peut que vous vous sentiez légèrement fatiguée et déprimée pendant plusieurs jours. Evitez de faire des efforts au cours des 2 ou 3 prochains jours. C'est clair ?

Cliente: *(haussant les épaules)* J'imagine.

Prestataire: Il se peut que vous connaissiez aussi quelque complications dues à la procédure subie, telles que de la fièvre, des vertiges, des pertes de connaissance, des douleurs et des crampes abdominales sévères, une envie de vomir, des saignement intervenant en dehors de votre cycle menstruel, un écoulement vaginal malodorant. Allez à la clinique dès que vous détectez ces signaux, d'accord ?

Cliente: Oui, je crois.

Prestataire: Hmm, vous n'en avez pas l'air si sûr. C'est très important que vous compreniez. Alors si vous avez des questions, posez-les-moi. Ces signaux n'augurent rien de bon et peuvent s'avérer dangereux pour vous. Je veux que vous soyez en bonne santé. Vous pouvez lire cette brochure une fois à la maison. Cela vous sera utile. Des questions ? Voulez-vous en savoir plus sur ces différents signaux?

Cliente: Non, je reviendrai s'il y a un problème.

Prestataire: Bien. Il se peut que vous connaissiez des problèmes à cause de l'injection. Si vous saignez abondamment, que vos yeux sont jaunes, que vos maux de tête sont douloureux, vous devez revenir à la clinique immédiatement. C'est clair?

Cliente: Oui je crois.

Prestataire: Une dernière chose. Nous avons parlé de la contraception et vous avez reçu

votre première injection. Parfois les clientes n'aiment pas les injections et décident de recourir à une autre méthode et découvrent qu'elles ne l'ont pas utilisée correctement. Dans ce cas, vous pouvez utiliser la contraception d'urgence.

Cliente: Qu'est-ce que c'est?

Prestataire: La contraception d'urgence renvoie aux méthodes pouvant être utilisées après avoir eu des rapports sexuels lorsque vous n'avez pas utilisé de moyens appropriés ou si vous craignez que la méthode que vous avez utilisée se révèle inefficace : Un préservatif déchiré par exemple. Pour que cela soit possible, vous devez consulter un prestataire à la clinique dans les trois jours qui suivent.

Cliente: C'est bien. Pourquoi ne puis-je pas recourir systématiquement à la contraception d'urgence ?

Prestataire: Car comme son nom l'indique, on ne l'utilise qu'en cas d'urgence. A l'instar des autres méthodes, elle n'est pas efficace à 100%. Les autres méthodes préviennent mieux la grossesse et doivent être utilisées de manière continue.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Vous avez d'autres questions?

Cliente: Non je ne pense pas. Il y a déjà beaucoup d'informations à emmagasiner. Je vais tenter de me rappeler de tout ça.

Prestataire: Bon, je crois que nous en avons fini. Revenez me voir dans une semaine pour vous assurer que tout aille bien.

Cliente: D'accord.

Arrêt fondu au noir

Narrateur: Prenez quelques secondes pour réfléchir à ce que vous venez de voir. Si vous le souhaitez, vous pouvez noter ce qui vous a plu ou déplu dans l'attitude du prestataire. Sélectionnez **continuez le programme** quand vous êtes prêt à passer à la suite.

Vous venez de voir toutes les options relatives à cette scène. Si vous êtes prêt à choisir celle qui vous semble la plus appropriée, appuyez sur **Sélectionner**. Si vous n'êtes pas sûr de votre choix et que vous souhaitez visionner une option une seconde fois, placez le curseur sur **revoir l'option** et appuyez sur **sélectionner**.

**Code
séquence**

Audio

Placez le curseur sur l'option qui vous semble la plus appropriée et appuyez sur sélectionner.

**Code
séquence**

Audio

**Feedback du
conseiller-5-1**

Narrateur: Il s'agit de la solution la plus appropriée à cette situation. Margaret s'assure qu'Anne suive les différentes étapes avant de partir. Elle lui décrit les effets secondaires résultant de l'AMIU qu'elle pourrait ressentir au cours des prochains jours.

***Prestataire:** Comme vous le voyez dans la brochure, vous aurez peut-être des crampes identiques à celles que vous ressentez pendant vos règles pendant environ une semaine et il se peut que vous continuiez à saigner pendant deux ou trois jours. Vous allez peut-être aussi vous sentir fatiguée et légèrement déprimée ou triste pendant quelques jours.*

Narrateur: Margaret décrit les complications pouvant intervenir à la suite de l'AMIU et recommande à Anne de revenir à la clinique si elle remarque quoi que ce soit. Elle s'assure qu'Anne comprenne bien la situation en la faisant répéter.

***Prestataire:** Mais, pour ne prendre aucun risque, pouvez-vous me redire dans quels cas vous devez revenir nous voir ?*

***Client:** Mmm, voyons, fièvre, crampes, douleur, saignement abondant et écoulement malodorant, c'est bien ça?*

***Prestataire:** Oui.*

Narrateur: Elle clarifie également les possibles effets secondaires de la Depo Provera et renseigne Anne sur les autres méthodes disponibles au cas où elle déciderait de changer.

***Client:** Et si je décide que l'injection ne me convient plus?*

***Prestataire:** C'est une bonne question. Comme nous l'avons vu plus tôt, il existe plusieurs méthodes vous permettant de ne pas tomber enceinte si vous décidez que vous ne souhaitez plus l'injection. Les préservatifs que vous allez commencer à utiliser préviennent également les grossesses non désirées.*

Narrateur: Elle mentionne la contraception d'urgence au cas où Anne en aurait besoin.

Code
séquence

Audio

Margaret s'assure qu'Anne se sente à l'aise à l'idée de revenir à la clinique pour faire son suivi thérapeutique, sa nouvelle ordonnance et d'autres questions relatives à sa santé.

VO: L'option 1 est la plus appropriée à cette séquence. Si vous désirez écouter l'avis du conseiller pour cette option ou une autre, déplacez le curseur dessus et appuyez sur **sélectionner**. Appuyez sur **continuer le programme** pour passer à la suite.

Feedback du
conseiller-5-2

Narrateur: Dans cette scène, Margaret est très professionnelle et amicale mais elle semble trop pressée d'en finir comme cela peut parfois être votre cas. Mais elle le laisse transparaître durant la conversation avec la cliente. Certes, elle dispense des informations globales et utiles à Anne pour lui dire à quel moment elle doit revenir à la clinique mais elle ne vérifie pas qu'Anne a bien compris.

***Prestataire:** Il se peut que vous connaissiez des problèmes à cause de l'injection. Si vous saignez abondamment, que vos yeux sont jaunes, que vos maux de tête sont douloureux, vous devez revenir à la clinique immédiatement. C'est clair?*

***Cliente:** Oui je crois.*

***Prestataire:** Encore une chose...*

Narrateur: Elle se préoccupe de la santé de sa cliente et s'aperçoit que celle-ci se montre hésitante.

***Prestataire:** Hmm, vous n'en avez pas l'air si sûr. C'est très important que vous compreniez. Alors si vous avez des questions, posez-les-moi. Ces signaux n'augurent rien de bon et peuvent s'avérer dangereux pour vous. Je veux que vous soyez en bonne santé. Vous pouvez lire cette brochure une fois à la maison. Cela vous sera utile.*

Narrateur: Cependant, elle n'arrive pas à attirer l'attention de la cliente, à lui faire poser deux ou trois questions et attendre sa réponse pour voir la cause de son incertitude. Quand elle explique à Anne le concept de contraception d'urgence, elle est un peu trop technique et ne dialogue pas assez avec elle. Elle oublie également de lui rappeler de prendre les antibiotiques qu'elle lui a prescrits. Pour qu'Anne revienne chercher de l'aide à la clinique, Margaret devrait la mettre plus en confiance et l'inviter à revenir pour son suivi.

Code
séquence

Audio

Narrateur-1-0

Narrateur: Vous êtes maintenant arrivés à la fin de la première histoire entre Anne et Margaret. Vous avez pu y voir différentes approches en matière de conseil pour les soins après avortement. Vous avez eu l'occasion de faire des choix et de comparer les meilleures solutions qui vous ont été proposées. Grâce à ce processus interactif, nous espérons avoir facilité votre apprentissage.

En résumé, voici les éléments sur lesquels nous devons nous focaliser durant cette activité d'apprentissage:

- Traiter toutes les clients avec respect en préservant leurs droits, en particulier leur intimité et leur vie privée.
- Garder à l'esprit que les adolescentes sont plus sensibles et qu'elles doivent être traitées avec délicatesse.
- Un counseling efficace prend du temps : prenez le temps d'évaluer les besoins de vos clientes et de répondre à leurs questions.
- Assurez-vous que vos convictions et vos croyances n'interfèrent pas avec le sort que vous réservez aux clientes.
- Dispensez les informations de manière à ce que la cliente comprenne et en lui permettant de prendre des décisions en connaissance de cause.
- Posez des questions qui permettent d'en savoir plus sur la situation de la cliente.
- Encouragez les clientes à davantage participer durant la session.
- Conseillez-les sur les bonnes pratiques sanitaires (prévention des IST, double protection).
- Aidez les clients à avoir une image positive d'elles-mêmes.
- Clarifiez les effets secondaires. Apprenez aux clientes à détecter les signes avant-coureurs et les raisons pour lesquelles elles devraient revenir à la clinique.
- Restez alerte et prêtez attention à l'état émotionnel de la cliente, à ses douleurs physiques et à de possibles signes d'infection.

Il est important de mettre en pratique ce que vous avez appris aujourd'hui! Prenez quelques minutes pour écrire deux ou trois actions spécifiques que vous entreprendrez dans vos counseling en soins après avortement et que vous avez découvertes grâce à cette session.