



Amélioration des services de conseil en soins après avortement

Une boîte à outils pour un apprentissage interactif

Disque 2

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, appuyez 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 magnéto-scope.

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

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 comportent 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.

Narrateur 3-

Objectifs d'apprentissage

0

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

- Aider les clientes à risques d'IST, notamment le VIH, à mieux connaître les facteurs de risque et à analyser leur situation
- Référer les clientes pour les tests IST/VIH dans les centres de conseil et de dépistage volontaire et comprendre leurs inquiétudes
- Développer des moyens efficaces pour que les clientes encouragent leur mari ou leur partenaire à utiliser ces services et à se faire tester
- Encourager l'utilisation du préservatif ; planifier conjointement l'utilisation du préservatif par le mari ou le partenaire
- Aider les clientes à prendre des décisions en connaissance de cause en matière de planification familiale ; soulever les questions relatives au rôle du partenaire dans cette prise de décision et de préparer une discussion avec le mari ou le partenaire au sujet de la planification familiale.

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, appuyer sur **sélectionner**. Pour débiter à partir d'un endroit spécifique, déplacer le curseur et choisissez cette option.

Narrateur: Passons à présent à l'histoire de Catherine et Pauline. Catherine est une femme de 33 ans ayant connu un auto-avortement incomplet à 12 semaines. Catherine arrive en urgence à la clinique de Pauline. Celle-ci évalue la situation de la cliente et pratique une AMIU. Pauline est prestataire depuis 15 ans et dirige à présent sa propre clinique privée, réputée pour ses services de haute qualité. Un peu plus tôt, Pauline a examiné Catherine, fait son historique médical et pris en compte ses observations. Tout s'est avéré normal. Elle a ensuite prescrit des antibiotiques à Catherine pour lutter contre l'infection décelée lors de l'examen. L'histoire commence avec l'arrivée de Catherine appelant à l'aide et le début de son entretien avec Pauline qui tente de la rassurer. Nous la voyons qui s'assoit, prend Catherine par l'épaule, fait preuve de sympathie à son égard et se soucie de son bien-être. Observons :

Cliente: Aidez-moi. J'ai mal.

Prestataire: Une minute, s'il vous plaît. J'arrive.

Cliente: D'accord mais dépêchez-vous.

Prestataire: (*La prestataire entrant dans la salle*) Où avez-vous mal ? Dites-moi ce que vous ressentez?

Cliente: J'ai des crampes et ma toux avive la douleur.

Prestataire: Je pense pouvoir vous aider. S'agit-il du même genre de crampes que vous pouvez avoir pendant vos règles?

Cliente: Ce sont les pires que j'ai jamais eues.

Prestataire: Il est normal d'avoir des crampes après la procédure que vous avez subie. Toutefois, si la douleur empire ou persiste après que vous êtes partie ou si vous saignez trop, disons plus que durant vos règles, ceci pourrait signifier qu'il y a un problème et il faudrait alors revenir nous voir aussi tôt que possible. Laissez-moi regarder vos observations, d'abord, pour m'assurer que vous n'avez pas de fièvre, ce qui pourrait être un signe d'infection. Je vais prendre votre température, votre pouls et votre tension. En attendant voulez-vous prendre un analgésique pour calmer la douleur?

Cliente: Oui, je pense que ça irait mieux.

Prestataire: Vous avez déjà pris du Panadol?

Cliente: Oui, j'en prends quand j'ai de mauvais maux de tête ou des crampes.

Prestataire: Bien. Je vais vous en chercher.

Cliente : Oh, merci. _____

Narrateur: Après avoir délivré du Panadol à Catherine, revu ses observations et l'avoir examinée, Pauline reprend la conversation avec sa cliente. Elle cherche à évaluer ses besoins et à comprendre ses inquiétudes pour être sûre de répondre aux questions qu'elle se pose. Comme vous le verrez, Pauline possède des compétences solides en matière de conseil. Elle crée un lien de confiance, pose des questions ouvertes et prête une attention toute particulière à sa cliente en la regardant dans les yeux et en rebondissant sur les déclarations de celle-ci. Regardons de plus près:

Prestataire: Si vous êtes prête, nous pouvons parler de vos besoins et de ce qui vous préoccupe.

Cliente: Bonne idée. Je pense avoir besoin de parler à quelqu'un.

Prestataire: Tout d'abord, je voudrais vous garantir que ce que vous direz restera confidentiel. De quoi voulez-vous parler en particulier?

Cliente: Il y a plusieurs choses... en fait... je ne sais bien par où commencer. C'est un peu le problème.

Prestataire: Et bien, si vous le souhaitez, je peux vous poser quelques questions qui vous mettront sur la voie.

Cliente: Ça me va.

Prestataire: D'accord. Alors parlez-moi un peu de votre famille.

Cliente: Mon mari et moi avons trois garçons et trois filles.

Prestataire: Quel âge ont-ils?

Cliente: L'ainé a 12 ans et la plus petite a 11 mois.

Prestataire: Vous avez l'air d'avoir une bien belle famille. Tous les accouchements ont-ils eu lieu normalement ou avez-vous eu besoin de l'aide d'un médecin ?

Cliente: Tous les accouchements ont eu lieu naturellement. La phase de travail pour le

Code
séquence

Audio

premier a été très longue mais la petite dernière a été très rapide. Elle m'a surprise.

Prestataire: Mais ce fut une bonne surprise, pas vrai? Les aînés vont tous à l'école ?

Cliente: Oui... et ils se débrouillent tous très bien. Auparavant, j'enseignais dans le primaire alors je m'intéresse beaucoup à ce qu'ils font.

Prestataire: C'est bien que vous surveilliez ce qu'ils font. Leurs vaccinations sont à jour ?

Cliente: Oui, j'y fais très attention.

Prestataire: Dites m'en plus sur votre famille.

Cliente: D'accord, attendez voir... mon mari travaille en ville et il ne revient à la maison qu'une fois par mois, généralement le weekend...

AD-1-0

Narrateur: Vous ne le verrez pas dans cette conversation mais plus tard, Pauline et Catherine parlent de l'utilisation des méthodes de planification familiale. La prestataire s'intéresse à la toux persistante et à la fatigue de sa cliente et cherche à savoir si ses enfants mangent suffisamment.

Narrateur VO: Nous allons maintenant voir la première scène accompagnée d'options. Dans cette scène, Pauline aide Catherine à évaluer son risque de contracter une infection sexuellement transmissible. Elle encourage sa cliente à se faire dépister prochainement, à la fin de son traitement sous antibiotiques, pour garantir que l'infection ait bien disparu. La scène commence avec Pauline cherchant à en savoir plus sur la famille de Catherine. Trois options vous sont proposées. Chacune d'elles dure entre 3 et 5 minutes. Prêtez-y attention. Vous aurez ensuite la possibilité de choisir la solution la plus appropriée au scénario proposé.

AD-1-1

Prestataire: Dites m'en davantage sur votre famille.

Cliente: D'accord. Mon mari travaille en ville et ne rentre à la maison qu'une fois par mois, généralement le weekend.

Prestataire: Et bien, dites donc ! Vous occuper des enfants seule, comme cela, vous devez être drôlement occupée.

Cliente: Oh que oui! Dernièrement, je me sens épuisée.

Prestataire: C'est compréhensible. Parlez-moi un peu de votre mari.

Cliente: Il n'y a qu'en ville qu'il a pu trouver du travail. Il y travaille par intermittence depuis environ trois ans.

Prestataire: Que fait-il exactement?

Cliente: Il a monté une affaire avec son frère et gagne bien sa vie. Mais je n'aime pas vraiment son frère.

Prestataire: Hmm, pourquoi dites-vous cela?

Cliente: Il exerce une mauvaise influence sur lui. Il est encore célibataire et il encourage mon mari à passer du temps avec d'autres femmes. Je n'aime pas ça.

Prestataire: Vous pensez que votre mari entretient des relations avec d'autres femmes?

Cliente: Oui, j'en suis pratiquement certaine.

Prestataire: Vous pensez qu'il utiliserait le préservatif si c'était le cas?

Cliente: Peut-être bien mais j'en doute. Il n'en utilise que rarement avec moi car il n'aime pas vraiment ça. Je... je ne sais pas.

Prestataire: D'après ce que vous m'avez dit, il se peut que vous attrapiez une IST. Ce que je veux dire, c'est que si votre mari va voir à droite et à gauche sans mettre de préservatif, cela fait de vous une personne à risque.

Cliente: (toussant) Oui... je ne sais pas. Vous pensez?

Prestataire: Oui, je le pense. Les rapports non protégés avec des partenaires multiples figurent parmi les facteurs de risque et cela semble correspondre à votre situation. C'est pour cela que je pense que vous devriez vous faire dépister.

Cliente: Mais je ne comprends pas. Je n'ai pourtant aucun symptôme.

Prestataire: En fait, la plupart du temps, les personnes qui contractent une IST ne montrent aucun symptôme. Pour en être persuadé, il faut se faire dépister.

Cliente: Oh! Je pourrais donc avoir une IST sans le savoir?

Prestataire: Oui, en effet. Et cela peut s'aggraver si vous ne la faites pas soigner. C'est pour cette raison que votre mari doit également se faire dépister.

Cliente: Mon mari?! Ça ne va pas lui plaire.

Prestataire: Je m'en doute. Mais il doit le faire et aussi venir en conseling. Je m'inquiète

de votre santé et de celle de votre famille. Vos enfants ont besoin de vous.

Cliente: Je le sais bien mais comme je vous l'ai dit, il n'est pas souvent là. Je ne vois comment je vais le convaincre de se faire dépister.

Prestataire: Je sais à quel point cela peut être difficile. Les maris devraient faire davantage attention mais bien souvent, hélas, ce n'est pas le cas. Beaucoup de femmes se trouvent dans la même situation que celle à laquelle vous devez faire face mais le plus important, c'est de penser à rester en bonne santé. C'est ce à quoi vous devez garder à l'esprit.

Cliente: Oui mais tout de même, je ne vois pas comment le convaincre. Il n'est pas souvent là et je doute de pouvoir le décider à se faire dépister. Je vais me contenter de me protéger quand il sera à la maison.

Prestataire: C'est bien mais ce n'est pas suffisant. Si vous êtes prudente mais que votre mari ne l'est pas, il peut toujours vous infecter. Pour résumer, vous devez vous faire tester et convaincre votre mari d'en faire de même. Une session de conseling commune vous ferait également du bien. Les centres de conseil et de dépistage volontaire peuvent vous aider dans cette démarche. Et avant que vous ne partiez, je voudrais qu'on parle de l'utilisation du préservatif comme moyen de prévention des IST.

Cliente: Je pense avoir compris l'importance du dépistage.

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.

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

AD-1-2

Prestataire: Dites m'en plus sur votre famille.

Cliente: D'accord. Mon mari travaille en ville et ne rentre à la maison qu'une fois par mois, généralement le weekend.

Prestataire: Et bien, dites donc ! Vous occuper des enfants seule, comme cela, vous devez être drôlement occupée.

Cliente: Oh que oui ! Dernièrement, je me sens épuisée.

Prestataire: C'est compréhensible. Parlez-moi un peu de votre mari.

Cliente: Il n'y a qu'en ville qu'il a pu trouver du travail. Il y travaille par intermittence

depuis environ trois ans.

Prestataire: Que fait-il exactement?

Cliente: Il a monté une affaire avec son frère et gagne bien sa vie. Mais je n'aime pas vraiment son frère.

Prestataire: Hmm, pourquoi dites-vous cela?

Cliente: Il exerce une mauvaise influence sur lui. Il n'est pas marié et il encourage mon mari à passer du temps avec d'autres femmes. Ça me dérange.

Prestataire: Pourquoi cela?

Cliente: (*toussant*) Pour pas mal de raisons. (*toussant*) Ce n'est pas juste. Mon mari devrait faire preuve de plus de jugeote et son frère devrait se montrer plus respectueux envers moi et mes enfants.

Prestataire: Autre chose?

Cliente: Non, ça ne vous suffit pas?

Prestataire: Enfin, si, peut-être. Mais, vous savez, parfois ce comportement peut s'avérer néfaste. Ce que je sous-entends, c'est que cette attitude peut avoir d'autres conséquences négatives. Un mari peut, par exemple, faire quelque chose qui finit par nuire à sa femme.

Cliente: Je ne suis pas sûre de bien comprendre.

Prestataire: Par exemple, un mari peut aller voir d'autres femmes sans utiliser de préservatif et contracter une IST. Dès lors, s'il n'utilise pas de préservatif avec sa femme, il lui fait encourir le même risque.

Cliente: Oui, je comprends comment cela peut arriver à certaines personnes.

Prestataire: Exactement. Et dans ce genre de cas, il est recommandé de se rendre dans un centre de CDV pour se faire dépister.

Cliente: Oui, je vois.

Prestataire: Bien, bien. Alors, comptez-vous vous faire dépister? Je peux vous référer vers un centre de CDV pour que—

Cliente: (*l'interrompant*) Moi? (*sur un ton offensé*) Moi? Me faire dépister? Mais pourquoi? On ne parlait pas de moi. Je... je n'ai pas de symptômes et je suis prudente. De

toute façon, mon mari ne rentre que quelques jours par mois.

Prestataire: Vous ne pensez pas encourir un risque d'IST?

Cliente: Non. Enfin, si, un peu. Mais pas maintenant.

Prestataire: Tout de même, cela ne peut pas vous faire de mal de passer le test. C'est une bonne chose pour le mari et la femme de se faire dépister. C'est recommandé étant donné les dangers que représentent les IST. J'encourage bon nombre de mes clientes à faire la même chose.

Cliente: Je pourrais peut-être le faire également. Mais je ne suis pas convaincue que cela soit bien nécessaire. Vous pensez que c'est nécessaire, vous ?

Prestataire: Il vaut mieux s'en assurer. Le test permet d'obtenir des informations utiles et le fait d'utiliser des préservatifs est un bon moyen de prévenir les IST.

Cliente: Je peux voir dans quelle mesure le dépistage peut s'avérer utile pour certaines personnes que je connais. Elles ont de mauvaises habitudes. Et je connais des gens qui sont séropositifs, alors ce que vous dites me paraît important. Mais je ne pense pas que cela s'applique à mon cas.

Prestataire: Je crois que vous devriez y songer. Voici une brochure sur le CDV qui explique en quoi cette démarche est importante. Vous devriez peut-être y jeter un coup d'œil et nous pourrions en reparler par la suite.

Cliente: D'accord.

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.

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

Prestataire: Dites m'en plus sur votre famille.

Cliente: D'accord. Mon mari travaille en ville et ne rentre à la maison qu'une fois par mois, généralement le weekend.

Prestataire: Et bien, dites donc ! Vous occuper des enfants seule, comme cela, vous devez être drôlement occupée.

Cliente: Oh que oui ! Dernièrement, je me sens épuisée.

Prestataire: C'est compréhensible. Parlez-moi un peu de votre mari.

Cliente: Il n'y a qu'en ville qu'il a pu trouver du travail. Il y travaille par intermittence depuis environ trois ans.

Prestataire: Que fait-il exactement?

Cliente: Il a monté une affaire avec son frère et gagne bien sa vie. Mais je n'aime pas vraiment son frère.

Prestataire: Hmm, pourquoi dites-vous cela?

Cliente: Il exerce une mauvaise influence sur lui. Il n'est pas marié et il encourage mon mari à passer du temps avec d'autres femmes. Ça me dérange.

Prestataire: Vous pensez qu'il entretient des rapports sexuels avec d'autres femmes?

Cliente: Oui, j'en suis pratiquement sûre.

Prestataire: Vous pensez qu'il utilise des préservatifs si tel est le cas?

Cliente: C'est possible mais j'en doute. Quand nous sommes tous les deux, on en utilise rarement car il n'aime pas vraiment ça. Je... je ne sais pas.

Prestataire: Vous ne savez pas...? Vous avez l'air inquiète, ça va?

Cliente: Oui, je crois.

Prestataire: Continuez votre explication, s'il vous plaît.

Cliente: En fait, à l'époque de ma dernière grossesse, je me suis rendue à la clinique car j'avais des démangeaisons et mes pertes blanches sentaient mauvais. L'infirmière m'a annoncé que j'avais une IST. Elle m'a soignée et m'a recommandé d'utiliser des préservatifs à chaque rapport. A présent, j'essaye de m'y tenir mais ce n'est pas toujours possible.

Prestataire: Il semble que vous ayez vécu une expérience douloureuse. Lorsque j'ai pratiqué l'AMIU, j'ai remarqué des signes d'une possible infection autour de la blessure. Cela peut être une irritation ou le signe d'une autre IST.

Cliente: (*tête basse*) Oh non, c'est ce que je redoutais.

Prestataire: Et c'est la raison pour laquelle vous craigniez d'avoir une IST? Cela vous aiderait-il d'en avoir le cœur net?

Cliente: Je pense que oui.

Prestataire: Pour en être sûre, la meilleure chose serait de vous faire dépister. Parfois, on ne sait pas avant d'avoir fait le test. Je pourrais vous référer vers un centre CDV.

Cliente: Je ne sais pas.

Prestataire: Pourquoi une telle hésitation?

Cliente: Je ne suis pas sûre que cela m'aide. Je ne me sens pas malade et ça va me prendre du temps de me faire dépister.

Prestataire: Mais regardez les choses de cette manière : Vous avez déjà peur maintenant. Si vous en aviez le cœur net, ça irait déjà mieux et nous pourrions traiter directement l'IST, si jamais vous en aviez une.

Cliente: D'accord, je vais le faire.

Prestataire: Bien. En fait, le mieux, ce serait que votre mari le fasse aussi mais cela fait peut-être beaucoup en une fois. Cependant, je voudrais que vous y pensiez.

Cliente: Ça fait beaucoup. Je vais d'abord faire le test. Mon mari n'est pas là de toute manière.

Prestataire: Bien. A vrai dire, d'après ce que vous avez dit concernant votre mari, vous avez raison de vous faire du souci. Avant que vous ne partiez, j'aimerais discuter avec vous de l'usage des préservatifs afin de prévenir les IST. Mais, dans un premier temps, parlons de...

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.

Sélectionner **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**.

Narrateur: Cette solution n'est pas la plus adaptée à la situation. Bien que Pauline regarde Catherine dans les yeux, l'écoute et fasse preuve de sympathie à son égard, elle adopte une approche pour le moins directive. En agissant de la sorte, elle avoue à la

cliente qu'elle risque d'attraper une IST plutôt que de la faire parvenir elle-même à une telle conclusion. Quand la cliente doute du niveau de risque qu'elle encourt, Pauline ne cesse de le lui confirmer et lui suggère de se faire dépister. Observons sa manière de faire :

Prestataire : *D'après ce que vous m'avez dit, il se peut que vous attrapiez une IST. Ce que je veux dire, c'est que si votre mari va voir à droite et à gauche sans mettre de préservatif, cela fait de vous une personne à risque.*

Cliente: *(toussant) Oui... je ne sais pas. Vous pensez?*

Prestataire: *Oui, je le pense. Les rapports non protégés avec des partenaires multiples figurent parmi les facteurs de risque et cela semble correspondre à votre situation. C'est pour cela que je pense que vous devriez vous faire dépister.*

Pauline montre clairement qu'elle se fait du souci pour Catherine et veut lui faire comprendre le risque qu'elle encourt. En tant que prestataire, Pauline sait que sa patiente est en danger. Mais le fait de le lui dire n'est pas suffisant. Quand une cliente n'a pas vraiment conscience du risque qu'elle encourt, il est probable qu'elle fasse moins d'efforts pour se faire dépister et changer de comportement. Même s'il est toujours tentant de révéler vos conclusions aux clientes, il est beaucoup plus efficace de poser des questions et de les laisser parvenir elles-mêmes à un tel raisonnement.

Pauline adopte la même approche en parlant du mari de Catherine. Elle recommande qu'il se fasse aussi dépister. Quand Catherine émet des doutes, voici ce que Pauline lui répond:

Prestataire: *Je m'en doute. Mais il doit le faire et aussi venir en conseling. Je m'inquiète de votre santé et de celle de votre famille. Vos enfants ont besoin de vous.*

Bien que le raisonnement de Pauline semble correct et qu'elle fasse preuve de compréhension, elle en dit trop et ne perçoit pas le malaise qu'elle crée chez la cliente. Pauline prodigue de bons conseils mais son approche est trop directive et crée un sentiment d'incertitude chez Catherine.

Prestataire: *Si vous êtes prudente mais que votre mari ne l'est pas, il peut toujours vous infecter. Pour résumer, vous devez vous faire tester et convaincre votre mari d'en faire de même. Une session de counseling commune vous ferait également du bien. Les centres de conseil et de dépistage volontaire peuvent vous aider dans cette démarche. Et avant que vous ne partiez, je voudrais qu'on parle de l'utilisation du préservatif comme moyen de prévention des IST.*

Cliente: *Je comprends pourquoi je dois me faire dépister.*

Narrateur: Il ne s'agit pas de la bonne solution. Pauline regarde la cliente dans les yeux, se montre attentive et sympathique mais son approche est trop indirecte pour être efficace. Certes, elle pose de bonnes questions et encourage Catherine à faire part de ses préoccupations mais elle lui répond de manière trop vague:

Prestataire: *Mais, vous savez, parfois ce comportement peut s'avérer néfaste. Ce que je sous-entends, c'est que cette attitude peut avoir d'autres conséquences négatives. Un mari peut par exemple faire quelque chose qui finit par nuire à sa femme.*

Cliente: *Je ne vous suis pas...*

Comme vous pouvez le voir, elle ne comprend pas très bien et Pauline part dans des généralités peut-être car elle se sent mal à l'aise à l'idée d'aborder le sujet et n'ose pas poser de questions et parler directement à la cliente de l'attitude de son mari et des risques encourus. Les généralités peuvent créer une ambiance propice à la conversation mais déboussolent souvent les clientes, comme nous pouvons l'observer ici:

Prestataire: *Bien, bien. Alors, comptez-vous vous faire dépister? Je peux vous référer vers un centre de CDV pour que—*

Cliente: *(l'interrompant) Moi? (sur un ton offensé) Moi? Me faire dépister? Mais pourquoi? On ne parlait pas de moi. Je... je n'ai pas de symptômes et je suis prudente. De toute façon, mon mari ne rentre que quelques jours par mois.*

Pauline pensait communiquer mais elle a perdu Catherine en route, celle-ci ne pensant pas que ce genre de situation puisse avoir un lien avec son expérience personnelle. Se servir d'expériences vécues par d'autres individus peut s'avérer utile mais le prestataire doit aussi être en mesure d'aborder des sujets délicats avec la cliente. Ce qui n'est pas le cas de Pauline dans le scénario proposé.

Bien que Pauline se montre attentive et à l'écoute de sa cliente, son approche généraliste et impersonnelle ne parvient pas à convaincre Catherine, comme nous pouvons le constater à la fin du dialogue:

Cliente: *Je peux voir dans quelle mesure le dépistage peut s'avérer utile pour certaines personnes que je connais. Elles ont de mauvaises habitudes. Et je connais des gens qui sont séropositifs, alors ce que vous dites me paraît important. Mais je ne pense pas que cela s'applique à mon cas.*

Narrateur: Il s'agit du scénario le plus approprié. Pauline utilise à merveille ses compétences interpersonnelles pour instiller une relation de confiance avec Catherine et pour en apprendre davantage sur elle. Elle utilise notamment une série de questions ouvertes pour l'encourager à parler plus en détail de son mari. Elle se montre également sympathique et attentive pour que la conversation se déroule sur un ton amical et naturel. Regardons sa façon de dialoguer avec Catherine:

Cliente: ... je me sens épuisée.

Prestataire: C'est compréhensible. Parlez-moi un peu de votre mari.

Cliente: Il n'y a qu'en ville qu'il a pu trouver du travail. Il y travaille par intermittence depuis environ trois ans.

Prestataire: Que fait-il exactement?

Cliente: Il a monté une affaire avec son frère et gagne bien sa vie. Mais je n'aime pas vraiment son frère.

Prestataire: Hmm, pourquoi dites-vous cela?

Elle montre également comment s'entretenir poliment et de manière directe avec des clientes sensible. Pauline pose des questions simples et directes concernant le comportement du mari de Catherine et se sert des réponses de celle-ci pour creuser le sujet. Pauline semble à l'aise dans sa façon de traiter un sujet aussi délicat et ne porte aucun jugement. Quand Catherine n'a plus envie de parler, elle reste patiente et n'insiste pas inutilement, l'encourageant, au contraire, à l'aide de questions et de remarques sympathiques. Ainsi, elle découvre des informations importantes sur le comportement à risque du mari de sa cliente. En voici quelques exemples:

Prestataire : *Vous pensez qu'il entretient des rapports sexuels avec d'autres femmes?*

Cliente: *Oui, j'en suis pratiquement sûre.*

Prestataire: *Vous pensez qu'il utilise des préservatifs si tel est le cas?*

Cliente: *C'est possible mais j'en doute. Quand nous sommes tous les deux, on en utilise rarement car il n'aime pas vraiment ça. Je... je ne sais pas.*

Prestataire: *Vous ne savez pas...? Vous avez l'air inquiet, ça va?*

Cliente: *Oui, je crois.*

Prestataire: *Continuez votre explication, s'il vous plaît.*

Remarquez à quel point Pauline prête attention à sa cliente. Elle voit que Catherine hésite mais elle se montre patiente et lui demande si ça va. C'est la gentillesse et la patience de Pauline qui font que Catherine révèle sa précédente IST : une information d'une importance capitale pour la suite du traitement que Pauline va lui proposer.

Enfin, Pauline conclut cette séquence en réutilisant ce qu'elle a appris au cours de la conversation sur le risque de transmission des IST et en tâchant de convaincre Catherine de se faire dépister. Bien que Pauline lui ait administré un antibiotique, il est toujours recommandé de parler du dépistage dans les cas où l'antibiotique ne peut lutter seul contre une IST spécifique.

Prestataire: *Pour en être sûre, la meilleure chose serait de vous faire dépister. Parfois, on ne sait pas avant d'avoir fait le test. Je pourrais vous référer vers un centre CDV.*

...Mais regardez les choses de cette manière. Vous avez déjà peur maintenant. Si vous en aviez le cœur net, ça irait déjà mieux et nous pourrions traiter directement l'IST, si jamais vous en aviez une.

AD-2-0

Narrateur: Dans cette scène, vous allez voir Catherine comprendre que si elle peut attraper une IST par son mari, elle peut tout aussi bien contracter le VIH. Pauline continue de la soutenir dans cette épreuve et l'encourage à se rendre dans un centre CDV pour rechercher une assistance complémentaire. Cette scène comporte trois options.

AD-2-2

Cliente: Une chose qui me préoccupe – nous avons parlé d'une IST – est que s'il peut me transmettre une IST, il peut aussi me transmettre le VIH ?

Prestataire: Oui, c'est une possibilité. Toutefois, on ne peut pas en être persuadé tant que vous n'avez pas fait le test. Je pense que vous devriez vous faire dépister pour le VIH. Nous n'avons pas l'équipement nécessaire pour le faire ici. Cependant, je peux vous référer vers un centre CDV bien équipé qui pourra vous aider dans votre démarche. Vous devriez y aller.

Cliente: Vraiment ? Je ne pense pas en avoir besoin. Je suis sûre de ne pas être contaminée. Je sais que je tousse et que je suis fatiguée mais je dois m'occuper de mes 6 enfants et mon mari n'est jamais là.

Prestataire: Je vous recommande ce test. Je pense qu'il vous serait très utile mais c'est à vous d'en décider.

Cliente: D'accord, admettons que je me fasse dépister. Je ne suis pas sûre de... enfin, qu'est-ce que ça peut faire de savoir ? Je ne gagne pas suffisamment d'argent pour

pouvoir suivre un traitement... Le VIH, je ne peux rien y faire. Ça n'ira pas mieux alors pourquoi chercher à savoir?

Prestataire : C'est une question délicate, en effet. Ici, à la clinique, nous recommandons le test mais encore une fois, c'est à vous de voir. Je ne peux pas vraiment vous en dire plus car ce n'est pas ma spécialité. Mais je peux vous suggérer une méthode de planification familiale qui pourrait vous aider.

Cliente: Vous savez, pour être honnête, une des raisons pour lesquelles je ne veux pas y aller... J'ai peur d'apprendre que je suis infectée.

Prestataire: En tant que prestataire, je peux vous assurer que c'est la meilleure chose à faire. Une fois que vous aurez les résultats, nous pourrions discuter du meilleur traitement à suivre.

Cliente: Si je me décide à aller passer le test, est-ce que ce centre gardera les résultats confidentiels. J'ai entendu que ce n'était pas le cas. Les gens parlent entre eux et découvrent les résultats. Des femmes ont souffert à cause de cela.

Prestataire: Le centre ne divulguera aucune information. Si vous le désirez, je peux vous donner l'adresse de trois centres différents. Un d'entre eux se trouve un peu plus loin mais, au moins, vous serez sûre de ne pas tomber sur quelqu'un que vous connaissez, si votre confidentialité vous cause du souci. Le deuxième est gratuit et le troisième est à deux pas d'ici.

Cliente: Bien. En effet, je ne veux pas que mon mari ou sa famille apprenne par quelqu'un d'autre que je me suis fait dépister.

Prestataire: Votre mari ne l'apprendra pas par le personnel du centre. A vrai dire, il devrait s'y rendre aussi. Ils le conseilleront aussi ou bien vous pouvez y aller ensemble.

Cliente: Je ne suis pas sûre qu'il ait envie d'y aller.

Prestataire: Si votre mari ne reçoit pas de traitement contre les IST, vous prenez alors le risque d'être à nouveau infectée. Il est important qu'il se rende au centre. Je vous conseille de lui dire à quel point cela est important pour votre santé à tous les deux. Mais peu importe ce qu'il décide, vous devriez vous faire dépister pour vous assurer de votre situation.

Cliente: Et si je n'y vais pas? Ça m'a l'air compliqué tout ça. Peut-être que ça m'aidera mais je ne sais pas si j'irai. Que pouvez-vous faire?

Prestataire: Je peux vous dispenser quelques conseils sur la planification familiale et ses différentes méthodes. Je peux aussi vous renseigner sur le traitement des IST et d'autres infections. En revanche, pour le VIH, je ne peux rien faire de plus. La documentation que vous trouverez au centre CDV devrait vous donner un bon nombre d'indications sur ce

sujet.

Cliente: Je vais devoir y réfléchir.

Prestataire: Je suis persuadée que vous verrez qu'il s'agit de la meilleure solution.

Cliente: Merci.

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.

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

AD-2-2

Cliente: (toussant) Une chose qui me préoccupe – nous avons parlé d'une IST – est que s'il peut me transmettre une IST, il peut aussi me transmettre le VIH ?

Prestataire: Oui, c'est une possibilité. Toutefois, on ne peut pas en être persuadé tant que vous n'avez pas fait le test.

Cliente: Vraiment ? Je ne pense pas en avoir besoin. Je suis sûre de ne pas être contaminée. Je sais que je tousse et que je suis fatiguée mais je dois m'occuper de mes 6 enfants et mon mari n'est jamais là. Vous pensez vraiment que cela est nécessaire ?

Prestataire: C'est à vous de voir. Mais par rapport à ce que vous avez dit sur votre mari et le fait qu'il ne soit pas aussi prudent que vous, vous devriez penser à vous-même et vous assurer que vous n'êtes pas infectée par le VIH.

Cliente : Et bien, peut-être.

Prestataire : Je vous recommande de le faire. Je pense que vous devriez vous faire dépister pour le VIH. Nous n'avons pas l'équipement nécessaire pour le faire ici. Cependant, je peux vous référer vers un centre CDV bien équipé qui pourra vous aider dans votre démarche. Vous devriez y aller.

Cliente : J'ai vraiment peur de ce qu'on va me dire.

Prestataire: Je suis ici pour vous aider et le personnel du centre aussi. Ils vous donneront des conseils avant et après le test pour que vous soyez bien informée.

Cliente: Tout de même, je ne suis pas sûre. Est-ce vraiment une bonne idée de savoir ? Je n'ai pas assez d'argent pour le traitement. Je ne peux rien faire contre le VIH. Je ne peux pas aller mieux. Ne serait-ce pas mieux de ne rien savoir ?

Prestataire: C'est une question délicate, j'en conviens. Toutefois, de plus en plus de gens

choisissent de se faire tester. Si le test se révèle positif, le counseling leur permet de penser à d'autres problèmes qui pourraient toucher leur famille. Il est possible d'aider les gens à vivre plus longtemps, de mieux se nourrir et ainsi de suite. Et puis, le plus important, si le teste est négatif, cela vous ôte un poids. Vous avez déjà suffisamment de tracas comme ça sans en ajouter d'autres.

Cliente: Si je décidais de me faire dépister, est-ce que le centre garantirait la confidentialité des résultats?

Prestataire: Oui, bien sûr! Le centre garantit la confidentialité des résultats. Certains vous donne la possibilité de vous faire dépister anonymement au cas où vous ne voudriez pas leur donner votre nom.

Cliente: Bien. C'est rassurant. Hmm, je ne veux pas que mon mari ou sa famille apprenne que je me suis fait dépister.

Prestataire: Si malgré tout, vous êtes encore inquiète, il y a encore une chose que je peux faire pour vous. Je peux vous donner le choix entre 3 centres. L'un d'entre eux se trouve assez loin mais de cette façon, vous serez sûre de ne pas tomber sur quelqu'un que vous connaissez et vous pourrez ainsi préserver votre vie privée. Le deuxième est gratuit et le troisième est à deux pas d'ici.

Cliente: Oh, c'est très bien.

Prestataire: Et puis, vous pouvez être sûre que votre mari ne l'apprendra pas par le personnel du centre. Mais je vous encourage, comme eux le feront d'ailleurs, à parler à votre mari de vos résultats et à l'encourager à se faire dépister et à suivre avec vous des sessions de counseling.

Cliente: Qu'est-ce que ça change que je l'informe de mes résultats ? Je ne suis pas sûre qu'il veuille venir avec moi en counseling ou qu'il ait envie de se faire dépister.

Prestataire: Je sais que c'est difficile et que c'est une situation problématique. Si votre mari a une IST et ne reçoit pas de traitement, vous risquez d'être à nouveau infectée. Un prestataire du centre peut vous conseiller diverses façons d'encourager votre mari à venir se faire dépister, assister aux séances de counseling et se faire traiter si besoin est. Peu importe la décision que vous prendrez dans ce domaine, vous devriez faire le test pour savoir où vous en êtes.

Cliente: Hmm, grâce à vos explications, je vois mieux comment cela peut nous être bénéfique à tous les deux.

Prestataire: En effet, c'est le cas. Le personnel du centre CDV vous sera très utile dans vos démarches. En plus du test VIH, ils détecteront et traiteront d'autres infections et vous prodigueront des conseils sur le plan médical, social, émotionnel et psychologique. Leur

spécialité est de conseiller les couples et les familles pour tous les points qui sont difficiles à aborder. Voici une brochure décrivant leurs services.

Cliente: C'est bon à savoir. Je me sens déjà plus à l'aise.

Prestataire: Si vous le désirez, je peux vous écrire une lettre pour vous y référer. Ça vous facilitera la tâche.

Cliente: Merci, j'aimerais bien.

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.

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

AD-2-3

Cliente: Une chose qui me préoccupe – nous avons parlé d'une IST – est que s'il peut me transmettre une IST, il peut aussi me transmettre le VIH ?

Prestataire: Oui, c'est une possibilité. Toutefois, on ne peut pas en être persuadé tant que vous n'avez pas fait le test.

Cliente: Vraiment ? Je ne pense pas en avoir besoin. Je suis sûre de ne pas être contaminée. Je sais que je tousse et que je suis fatiguée mais je dois m'occuper de mes 6 enfants et mon mari n'est jamais là.

Prestataire: Pardon d'avoir à vous dire cela, mais une personne dans votre cas, faisant face aux mêmes facteurs de risques, devrait se faire dépister. Peut-être que, comme vous le dites, vous n'avez rien.

Cliente: D'accord. Admettons que je me fasse dépister. Tout de même, je ne suis pas sûre. Est-ce vraiment une bonne idée de savoir ? Je n'ai pas assez d'argent pour le traitement. Je ne peux rien faire contre le VIH. Je ne peux pas aller mieux. Ne serait-ce pas mieux de ne rien savoir ?

Prestataire: Vous savez que c'est une question délicate. Je n'ai pas toutes les réponses. Je sais que bon nombre de nos clientes passent le test et que les centres CDV sont très efficaces pour ce qui est du counseling. Vous devriez vous y rendre pour en savoir plus à ce sujet.

Cliente: Vous savez, pour être honnête, je crois qu'une des raisons pour lesquelles je n'ai pas envie d'y aller... j'ai peur des résultats.

Prestataire: Vous ne devriez pas vous inquiéter, ni avoir peur. Ce n'est pas si grave que ça. Ils vont probablement découvrir que vous n'avez rien. Il est important de savoir. C'est la meilleure chose à faire.

Cliente: Si je décide de me faire dépister, est-ce que mes résultats demeureront confidentiels ? J'ai entendu que ce n'était pas le cas. Les gens parlent entre eux et cela finit par se savoir. Des femmes ont beaucoup souffert dès lors que les gens ont été au courant.

Prestataire: Les résultats demeurent confidentiels. N'ayez crainte. Ce n'est pas un problème.

Cliente: Bien. Je ne veux pas que mon mari ou sa famille apprenne que je me suis fait dépister.

Prestataire: Vous pouvez être sûr que votre mari ne l'apprendra pas par le personnel du centre. Mais vous devez l'encourager à se faire dépister et à suivre avec vous des sessions de counseling communes.

Cliente: Je ne suis pas sûre qu'il en ait envie.

Prestataire: Si votre mari a une IST et ne reçoit pas de traitement, vous risquez d'être à nouveau infectée. Un prestataire du centre peut vous conseiller diverses façons d'encourager votre mari à venir se faire dépister, assister aux séances de counseling et se faire traiter, si besoin est. Peu importe la décision que vous prendrez dans ce domaine, vous devriez faire le test pour savoir où vous en êtes.

Cliente: Je vais y réfléchir.

Prestataire: Le personnel du centre CDV peut vous aider dans vos démarches. Ils guideront votre mari. Voici une brochure décrivant leurs services.

Cliente: D'accord, merci.

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.

Sélectionner **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**.

Narrateur: Il s'agit de la solution la moins appropriée à la situation. Toutefois, la prestataire a de bonnes réactions. Pauline fait preuve d'empathie tout au long de l'entretien et regarde la cliente droit dans les yeux. Elle lui fait aussi bien comprendre que les résultats du test sont confidentiels. Elle offre également plusieurs choix de centres

CDV à la cliente pour apaiser ses craintes dans ce domaine.

Toutefois, dans cette option, Pauline ne se montre pas très informée, ni persuasive sur les raisons devant pousser Catherine à se faire dépister. C'est comme si elle recommandait le test de dépistage du VIH comme une procédure lambda. La réponse qu'elle donne à Catherine montre qu'elle-même n'est pas en faveur du test, ni de la procédure d'orientation vers un centre CDV. Regardons cela de plus près :

***Prestataire :** Je vous recommande ce test. Je pense qu'il vous serait très utile mais c'est à vous d'en décider...*

***Prestataire :** C'est une question délicate en effet. Ici, à la clinique, nous recommandons le test mais encore une fois, c'est à vous de voir. Je ne peux pas vraiment vous en dire plus car ce n'est pas ma spécialité. Mais je peux vous suggérer une méthode de planification familiale qui pourrait vous aider.*

Même s'il est bon de laisser la décision finale à la cliente, la prestataire devrait être en mesure de dire pour quoi le test est utile. Elle devrait aussi être capable d'aborder des questions fréquemment soulevées par les clientes. Il ne suffit pas de dire « je vous recommande de faire le test » ou « c'est la meilleure chose à faire ». Il faut pouvoir étayer ces arguments et ainsi aider la cliente à prendre une décision en connaissance de cause. Pauline ne décrit pas suffisamment les services offerts par les centres CDV.

***Prestataire:** Le personnel du centre peut vous aider dans vos démarches. Il vous sera très utile.*

Même si cela est exact, la prestataire devrait lui donner davantage d'informations sur le centre pour que la cliente puisse faire un choix éclairé.

Enfin, en dépit de la sympathie qu'elle affiche, la façon dont elle conclut l'entretien n'est pas très efficace:

***Prestataire:** Je suis persuadée que vous comprendrez qu'il s'agit de la meilleure chose à faire pour vous.*

La "meilleure chose" manque un peu de clarté et la cliente n'a pas l'air convaincu. Il n'est pas acquis que Catherine entreprenne les démarches nécessaires à la fin de cet entretien.

Narrateur: Il s'agit de la meilleure option. Pauline répond aux préoccupations de Catherine sur le VIH en posant des questions lui permettant d'évaluer le besoin qu'a la cliente de se faire dépister. Elle montre bien que la décision appartient à Catherine et elle l'encourage à se faire dépister lorsque celle-ci se montre intéressée. Catherine informe sa cliente qu'elle ne peut pas passer le test à la clinique mais elle l'oriente vers un centre CDV pour un suivi. Quand Catherine se montre inquiète quant au mode de dépistage, Pauline la rassure de manière très efficace. Pauline la reconforte et lui confirme qu'elle

continuera à recevoir des soins de haute qualité, aussi bien de sa part que des prestataires du centre CDV. Voyons comment elle s'y prend:

Cliente : J'ai vraiment peur de ce qu'on va me dire.

Prestataire: Je suis ici pour vous aider et le personnel du centre aussi. Ils vous donneront des conseils avant et après le test pour que vous soyez bien informée.

Pauline énumère aussi toute une liste d'arguments pour amener Catherine à se faire dépister et aborder les sujets qui la préoccupent. Elle explique en détails les questions ayant trait à la confidentialité des résultats, un sujet de préoccupation courant et important chez les clientes amenées à se faire dépister. Elle lui propose même de la référer vers 3 centres différents pour l'aider à surmonter sa peur liée à la confidentialité des résultats, ce qui semble rassurer Catherine.

Pauline se sert de la conversation sur la confidentialité et le mari de Catherine pour lui faire comprendre l'importance de lui faire passer le test également. Tout en reconnaissant qu'il s'agit là d'une situation problématique, Pauline fournit des raisons précises afin de convaincre Catherine dans ce domaine:

Cliente: Qu'est-ce que ça change que je l'informe de mes résultats ? Je ne suis pas sûre qu'il veuille venir avec moi en counseling ou qu'il ait envie de se faire dépister.

Prestataire: Je sais que c'est difficile et que c'est une situation problématique. Si votre mari a une IST et ne reçoit pas de traitement, vous risquez d'être à nouveau infectée.

Durant la conversation, Pauline décrit parfaitement les services offerts par les centres CDV, à la fois pour elle et pour son mari. Cela amène Catherine à prendre la décision de se rendre dans le centre. Pour la conforter dans ce choix, Pauline lui propose de lui écrire une lettre de référence.

Narrateur: Cette option n'est pas la plus appropriée à la situation. Bien que Pauline fasse preuve d'empathie et qu'elle ne fuit pas le regard de la cliente, elle l'encourage d'emblée à passer le test. Voyons comme elle s'y prend:

Cliente: S'il peut me transmettre une IST, il peut aussi me transmettre le VIH ?

Prestataire: Oui, c'est une possibilité. Toutefois, on ne peut pas en être persuadé tant que vous n'avez pas fait le test.

Avec cette approche directive, la prestataire livre son opinion la première, plutôt que de poser des questions à la cliente pour l'amener à cette conclusion.

Pauline continue sur cette voie. Par exemple, lorsque Catherine doute de l'importance du test,, Pauline se contente de dire qu'elle est à risque et qu'elle devrait le faire.

Code
séquence

Audio

Prestataire: *Pardon d'avoir à vous dire ça mais une personne dans votre cas, faisant face à de tels risques, devrait se faire dépister. Peut-être que vous avez raison et que vous n'avez rien.*

Pauline tire ses propres conclusions d'après ce qui a été dit jusqu'à présent et en fait part à la cliente. Bien que celles-ci puissent être exactes, le dépistage peut générer une certaine angoisse chez la cliente. C'est pour cette raison qu'il convient d'aborder ce sujet avec la plus grande précaution et en considérant la situation individuelle de chaque cliente. En l'occurrence, Pauline aurait dû poser davantage de questions et donner plus d'informations directement liées aux réponses de Catherine.

En même temps, Pauline ne se montre pas très persuasive lorsque Catherine soulève d'autres questions. Examinons son approche:

Prestataire: *...c'est difficile. Je n'ai pas toutes les réponses. Je sais que beaucoup de nos clientes se font dépister et que les centres CDV sont très efficaces en matière de counseling. Vous devriez vous y rendre et aborder ces questions avec eux.*

Même si c'est une bonne chose de reconnaître la difficulté de la situation et les avantages des centres CDV, Pauline aurait dû lui donner plus de raisons pour l'encourager à s'y rendre.

De plus, Pauline demande trop fréquemment à sa cliente de ne pas s'inquiéter...

Prestataire: *Ne vous inquiétez pas, n'ayez crainte. Ce n'est pas si grave... Ne vous faites pas de souci. Ça ira.*

Bien que Pauline essaie de rassurer Catherine, cette approche peut se révéler négative et faire croire à la cliente qu'elle a tort de s'inquiéter.

Enfin, Pauline explique de manière trop superficielle le rôle des centres CDV.

Code
séquence

Audio

AD-3-0

Narrateur: En introduction de cette scène, vous allez voir Pauline essayant de déterminer ce qui préoccupe Catherine par rapport au choix d'une méthode à longue durée d'action.

Prestataire: *Je sais que nous avons parlé, plus tôt, de l'utilisation du préservatif mais pour commencer, j'aimerais vous poser une question. D'après ce que vous avez dit, vous ne souhaitez plus avoir d'enfants. Pouvez-vous m'en dire plus ?*

Cliente: *(s'éclaircissant la voix) Oui, c'est correct. Je suis quasiment sûre de ne plus en vouloir. Six, ça suffit. Je ne prévois vraiment pas d'en avoir d'autres.*

Prestataire: *Vous seriez alors intéressée par une méthode à long terme? Que savez-vous à ce sujet?*

Cliente: *J'ai entendu que je pouvais me faire ligaturer les trompes mais je ne le désire pas. J'en veux simplement une qui m'empêche d'être enceinte pendant longtemps.*

Prestataire: *Vous semblez être davantage intéressée par une méthode longue durée que permanente. Il y en a deux qui correspondent à vos besoins, la boucle et l'implant. Si ni l'une ni l'autre ne vous conviennent, nous pouvons toujours considérer les autres méthodes temporaires qui sont toutes très efficaces mais dont la durée d'action est limitée.*

Cliente: *D'accord. Dites m'en plus sur la boucle et l'implant.*

Prestataire: *Je vais vous montrer. (saisissant le bloc-notes) Dans votre cas, au regard de votre historique clinique et de votre risque d'infection, la boucle n'est pas la méthode la plus adéquate. Cela s'explique par le fait que les utilisatrices de cette méthode ayant contracté une IST risquent de développer des infections très graves des organes reproducteurs.*

Cliente: *Et bien, nous devrions peut-être parler de l'implant alors. Je connais une femme au marché qui en a reçu un il y a quelques mois.*

Narrateur: Bien que cela n'apparaisse pas dans le programme, au fur et à mesure de la conversation, Pauline et Catherine discutent davantage des implants de sorte que la cliente puisse prendre une décision en connaissance de cause. Elles parlent également de la procédure d'incision nécessaire à l'implant et de l'importance de l'utilisation continue du préservatif afin de prévenir les IST. Pour cette scène, 3 options s'offrent à vous.

AD-3-1

Prestataire: Par rapport à notre discussion, il semble que vous puissiez utiliser l'implant en toute sécurité.

Cliente: Bien, hmm (toussant), j'ai encore une question à vous poser. Mon mari et d'autres personnes ne vont-ils pas remarquer les traces sur mon bras ?

Prestataire: Il est possible de voir les marques de l'implant sous la peau. Cependant, l'insertion se fait sur la partie inférieure du bras alors ça ne se voit pas au premier coup d'œil (en lui tendant la brochure). Voilà à quoi ça ressemble.

Cliente: Ça va, alors. Je crois que je me suis décidé en faveur de l'implant. J'ai juste peur d'y recourir sans que mon mari ne le sache.

Prestataire: Clarifions les choses. Vous pensez vous faire mettre un implant en l'absence de votre mari?

Cliente: Oui, (*toussant*) Je veux le faire le plus vite possible pour ne pas me retrouver une nouvelle fois dans ce genre de situation.

Prestataire: Je comprends tout à fait. La décision vous appartient. Vous avez choisi l'implant. Si j'étais à votre place, à ce stade, je ne me ferais pas de souci pour lui.

Cliente: Mais cela m'inquiète. Je veux dire... de lui parler. Je ne connais pas la meilleure façon de le mettre au courant.

Prestataire: Peut-être serait-il plus sage de ne rien lui dire du tout. Si vous lui dites, il risque de se mettre en colère. Il essaiera peut-être de vous faire faire machine arrière. Sincèrement, il est mieux pour vous, pour lui et pour vos enfants que vous n'ayez plus d'autres enfants.

Cliente: Et bien... Je...

Prestataire: J'ai d'autres clientes qui ont agit ainsi et tout s'est très bien passé. Elles me disent qu'il est mieux que leur mari n'en sache rien. Elles disent qu'elles préféreraient que leur mari prenne part à la décision mais que c'est sans doute plus réaliste ainsi.

Cliente: Je n'en sais rien. Peut-être avez-vous raison. Je dois encore m'assurer que c'est la meilleure solution. Je voudrais savoir comment le lui dire.

Prestataire: D'accord, si vous voulez, nous pouvons en parler. Vous m'avez dit que vous et votre mari aviez parlé de stérilisation mais que vous n'aviez pas encore pris de décisions. C'est bien que vous ayez déjà parlé ensemble des différentes méthodes de planification familiale.

Cliente: Oui, nous en avons discuté et nous avons utilisé des préservatifs à plusieurs reprises. Mais l'utilisation d'une méthode de planification familiale fait partie des sujets dont nous avons débattu mais qui ne se sont pas concrétisés (*toussant*). Et puis, je suis retombée enceinte.

Prestataire: Votre mari savait-il que vous étiez enceinte cette fois ?

Cliente: Non, ça fait quelques temps qu'il est parti. Je n'en ai parlé qu'à une amie qui m'a donné des herbes médicinales et puis j'ai commencé à avoir des saignements et à

avoir mal. C'est alors que je suis venue vous voir.

Prestataire: Dans la mesure où il est mieux de ne pas lui parler de l'implant, je vous suggérerais de ne pas lui parler de la fausse couche non plus. Cela pourrait vous amener à une discussion sur les méthodes de planification familiale et il serait difficile de ne pas lui confier votre décision.

Cliente: Oui, je comprends (soupirant). C'est difficile. La seule chose dont je suis sûre, c'est que je ne veux plus d'enfants. Je voudrais démarrer une méthode dès que possible.

Prestataire: D'accord, je peux vous aider à démarrer l'implant dès à présent, nous pourrons ensuite voir comment annoncer la nouvelle à votre mari si c'est ce que vous souhaitez.

Cliente: Bien.

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.

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

AD-3-2

Prestataire: D'après ce dont nous avons discuté, il semble que vous puissiez utiliser l'implant en toute sécurité.

Cliente: Bien, humm, (*toussant*) Il me reste une question à vous poser. Pensez-vous que mon mari ou d'autres personnes vont remarquer les marques de l'implant sur mon bras?

Prestataire: Il est possible qu'il voie les marques sous la peau. Cependant, l'insertion se fait plutôt sous le bras et ne se voit pas au premier coup d'œil (lui tendant la brochure). Voilà à quoi ça ressemble.

Cliente: Ça me va. Je crois que je me suis décidé en faveur de l'implant. J'ai juste peur d'y recourir sans que mon mari ne le sache.

Prestataire: Je comprends que vous n'avez pas envie de lui dire mais je ne suis pas sûre que ce soit la meilleure décision. Je pense que nous devrions en parler davantage.

Cliente: D'accord. Mais pourquoi dites-vous cela?

Prestataire: Si vous ne lui dites pas, les répercussions peuvent être dramatiques. Il peut le découvrir par hasard et se mettre très en colère. Ou bien si vous lui dites, il peut s'énerver car vous ne lui en avez pas parlé plus tôt et garder une rancune tenace à votre égard. Je ne veux pas que vous souffriez à long terme pour une décision que vous avez prise trop

hâtivement.

Cliente: Et bien... Je...

Prestataire: J'ai pu l'observer chez d'autres clientes. Vous êtes sûre que c'est ce que vous désirez ? J'essaie juste de m'en assurer.

Cliente: Oui, oui (toussant), je pense en être sûre. C'est juste que je ne veux plus retomber enceinte. C'est trop... Je suis juste inquiète à l'idée de le lui dire.

Prestataire: Soit. Vous devez être persuadée de prendre la bonne décision et de lui en parler d'abord. Voudriez-vous que nous discussions ensemble des différents moyens de le mettre au courant ? Même si vous n'avez pas besoin de son consentement, il serait mieux de l'obtenir.

Cliente: Oui. Je pense que ce serait bien d'avoir une idée de la manière dont je dois l'en informer. Il est généralement assez raisonnable. Mais comme tout le monde, il lui arrive de s'énerver.

Prestataire: Vous m'avez dit que votre mari et vous aviez déjà parlé de stérilisation sans pour autant parvenir à une décision. C'est bien que vous ayez déjà discuté des différents modes de planification familiale.

Cliente: Oui, en effet, nous en avons parlé. Nous avons utilisé des préservatifs à plusieurs reprises et débattu des différentes méthodes disponibles sans parvenir à un accord (toussant). Et puis, je suis retombée enceinte.

Prestataire: Votre mari savait-il que vous étiez enceinte cette fois?

Cliente: Non, il est parti depuis quelques temps maintenant. Je l'ai dit à une amie qui m'a donné des herbes médicinales puis j'ai commencé à avoir des saignements et à me sentir mal. C'est alors que je suis venue vous voir.

Prestataire: Quand vous lui parlerez de votre décision, il est mieux de lui parler de votre fausse couche. Cela vous aidera à justifier votre choix de recourir à l'implant. C'est mieux pour votre santé. Ainsi, vous ne ferez plus de fausses couches.

Cliente: Je ne sais pas si j'ai envie de lui parler en premier. Je n'ai pas encore clairement décidé. La seule chose dont je suis sûre, c'est que je ne veux plus d'enfants pour le moment. Je voudrais démarrer une méthode dès que possible.

Prestataire: D'accord mais je pense que vous devriez en parler avec lui car, à mon avis,

ce sera la meilleure solution à long terme.

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.

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

AD-3-3

Prestataire: D'après ce dont nous avons discuté, il semble que vous puissiez utiliser l'implant en toute sécurité.

Cliente: Bien, humm, (*toussant*) Il me reste une question à vous poser. Pensez-vous que mon mari ou d'autres personnes vont remarquer les marques de l'implant sur mon bras?

Prestataire: Il est possible qu'il voie les marques sous la peau. Cependant, l'insertion se fait plutôt sous le bras et ne se voit pas au premier coup d'œil (lui tendant la brochure). Voilà à quoi ça ressemble.

Cliente: Ça me va; Je pense me décider en faveur de l'implant. Je suis juste un peu inquiète à l'idée d'y recourir sans lui en parler au préalable.

Prestataire: A votre avis comment réagirait-il?

Cliente: Je n'en suis pas certaine. Ca dépendra de son humeur.

Prestataire: Voudriez-vous que nous discussions ensemble des différents moyens de le mettre au courant ? Même si vous n'avez pas besoin de son consentement, il serait mieux de l'obtenir.

Cliente: (*toussant*) Oui. Je pense que ce serait bien de savoir comment aborder le sujet avec lui.

Prestataire: Essayons de clarifier les choses. Vous pensez vous faire poser un implant en l'absence de votre mari?

Cliente: Oui, j'en voudrais un aussi tôt que possible de sorte que je ne retombe pas enceinte.

Prestataire: D'accord. Nous avons parlé de plusieurs méthodes que vous avez étudiées et vous avez pris une bonne décision, une décision qui vous appartient. Vous pouvez commencer sans obtenir l'accord de votre mari et nous pouvons discuter des différentes façons de lui annoncer votre choix.

Cliente: D'accord. Il est généralement assez raisonnable. Mais comme tout le monde, il

lui arrive de s'énerver.

Prestataire: Vous m'avez dit que vous et votre mari aviez déjà parlé de stérilisation sans pour autant parvenir à une décision. C'est bien que vous ayez déjà discuté des différents modes de planification familiale.

Cliente: Oui, en effet, nous en avons parlé. Nous avons utilisé des préservatifs à plusieurs reprises et débattu des différentes méthodes disponibles sans parvenir à un accord (toussant). Et puis, je suis retombée enceinte.

Prestataire : Votre mari savait-il que vous étiez enceinte cette fois?

Cliente: Non, il est parti depuis quelques temps maintenant. Je l'ai dit à une amie qui m'a donné des herbes médicinales puis j'ai commencé à avoir des saignements et à me sentir mal. C'est alors que je suis venue vous voir.

Prestataire: Vous comptez lui parler de votre fausse couche?

Cliente: Je n'ai pas encore pris de décision définitive. La seule chose dont je suis sûre, c'est que je ne veux plus d'enfants pour le moment. Je voudrais démarrer une méthode dès que possible.

Prestataire: D'accord, je vais vous aider à commencer l'implant dès aujourd'hui. Et nous pouvons ensuite discuter des différentes façons de l'annoncer à votre mari.

Cliente: Bien.

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.

Sélectionner **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**.

Narrateur: Il ne s'agit pas de la meilleure option. Comme dans les autres propositions, Pauline fait preuve de sympathie à l'égard de la cliente, l'écoute et comprend les problèmes qu'elle soulève par rapport à la planification familiale. Toutefois, Pauline influence trop Catherine dans ses choix. En l'occurrence, elle commence par dire à Catherine de ne pas s'inquiéter par rapport à son mari et le fait de lui annoncer la nouvelle

avant de choisir l'implant.

Prestataire: *Vous avez choisi de vous faire mettre un implant. A ce stade, je pense que vous n'avez pas de souci à vous faire de ce côté là.*

Cliente: *Mais je suis inquiète.*

Narrateur: Bien que la cliente soit inquiète, la prestataire continue de lui déconseiller de parler à son mari.

Prestataire: Peut-être serait-il plus sage de ne rien lui dire du tout. Si vous lui dites, il risque de se mettre en colère. Il essaiera peut-être de vous faire faire machine arrière. Sincèrement, il est mieux pour vous, pour lui et pour vos enfants que vous n'ayez plus d'autres enfants.

Narrateur: Pauline recourt à des arguments raisonnables pour ne pas prévenir le mari et fait même référence aux cas d'autres clientes ayant agi de la sorte. Le problème est que Pauline les utilise pour prôner une approche spécifique que la cliente ne prenait pas nécessairement en considération. Au lieu de cela, si Pauline avait fait part de ces raisons en sollicitant l'avis de Catherine, celle-ci aurait pu parvenir à sa propre conclusion.

Si Catherine ne prend pas sa propre décision, cela peut signifier qu'elle ne s'impliquera pas autant. Elle n'utilisera peut-être pas la méthode choisie de manière continue et s'en prendra à Pauline si un problème survient. Enfin, le plus important, dans la situation de Catherine, Pauline ne sait pas réellement quelle est la meilleure décision à prendre.

Remarquez également que ce que Pauline recommande est en contradiction avec d'autres conseils qu'elle prodigue.

Prestataire: Dans la mesure où il est mieux de ne pas lui parler de l'implant, je vous suggérerais de ne pas lui parler de la fausse couche non plus. Cela pourrait vous amener à une discussion sur les méthodes de planification familiale et il serait difficile de ne pas lui confier votre décision.

Narrateur: En fait, Catherine n'a pas confirmé qu'il s'agissait de la meilleure solution au vu de sa situation mais Pauline n'y a pas prêté attention ou l'a délibérément ignoré. Il n'y a rien de mal à lui conseiller de ne pas parler de la fausse couche. C'est plutôt la façon dont le conseil est dispensé qui pose problème. Elle ne sollicite pas assez l'avis de la cliente durant l'entretien.

Au bout du compte, Pauline n'a pas vraiment aidé sa cliente. On ne voit pas très bien ce

qu'elle va faire des conseils reçus et s'il va décider de parler ou non à son mari. La seule chose dont elle est sûre, c'est qu'elle veut se faire poser un implant dès à présent.

Narrateur: Il ne s'agit pas de la meilleure option dans cette situation. On voit bien que Pauline fait preuve de sympathie à l'égard de la cliente, la regarde dans les yeux et connaît bien les problèmes soulevés par celle-ci en matière de décisions relatives à la planification familiale. Toutefois, elle oriente Catherine vers une démarche bien spécifique. En l'occurrence, elle recommande vivement à Catherine de parler à son mari avant de se faire poser un implant. Voyons comme elle s'y prend :

Prestataire: Si vous ne lui dites pas, les répercussions peuvent être dramatiques. Il peut le découvrir par hasard et se mettre très en colère. Ou bien si vous lui dites, il peut s'énerver car vous ne lui en avez pas parlé plus tôt et garder une rancune tenace à votre égard. Je ne veux pas que vous souffriez à long terme pour une décision que vous avez prise trop hâtivement.

Bien que cette approche puisse être louable et que les raisons avancées par Pauline soit valables, elle impose sa décision à la cliente. Par conséquent, Catherine s'impliquera peut-être moins dans la méthode choisie et se retournera peut-être contre Pauline si un problème survient. Et puis, le plus important, Pauline ne sait pas réellement qu'elle est la meilleure solution pour Catherine. Remarquez que Pauline est si déterminée à convaincre Catherine qu'elle ne perçoit pas les doutes exprimés par sa cliente et finit même par l'interrompre:

Cliente: Et bien... Je...

Prestataire: J'ai pu l'observer chez d'autres clients. Vous êtes sûre que c'est ce que vous désirez. J'essaie juste de m'en assurer.

Cliente: Oui, oui (toussant), je pense en être sûre du moins. C'est juste que je ne veux plus retomber enceinte. C'est trop... Je suis juste inquiète à l'idée de le lui dire.

Prestataire: Soit. Vous devez être persuadée de prendre la bonne décision et de lui en parler d'abord.

En tant que prestataire expérimentée, Pauline aura toujours son avis sur la meilleure décision à prendre. Pour être efficaces, les prestataires doivent avoir conscience de leurs propres convictions pour que celles-ci n'influencent pas les clients de manière inappropriée. Dans cette option, Pauline est allée trop loin en faisant valoir tout au long de l'entretien ce qui, à ses yeux, est juste. Elle continue sur la même voie en recommandant à Catherine de parler de la fausse couche à son mari.

Cliente: Je ne sais pas si j'ai envie de lui parler en premier. Je n'ai pas encore clairement décidé. La seule chose dont je suis sûre, c'est que je ne veux plus d'enfants pour le moment. Je voudrais démarrer une méthode dès que possible.

Prestataire: D'accord mais je pense que vous devriez en parler avec lui car je pense que ce sera la meilleure solution à long terme.

L'aide de Pauline serait plus efficace si elle parvenait à l'amener à prendre sa propre décision.

Narrateur: C'est la solution la plus appropriée à la situation. La cliente, Catherine, choisit d'utiliser l'implant comme méthode de planification familiale. Toutefois, elle ne sait pas comment parler de sa décision à son mari. Pauline pose alors des questions efficaces et écoute attentivement ses réponses pour l'aider dans sa démarche. Jetons un coup d'œil à ces questions :

Prestataire: *A votre avis, comment réagirait-il?*

Prestataire: *Voudriez-vous discuter des différentes façons de lui annoncer la nouvelle?*

Prestataire: *Savait-il que vous étiez enceinte?*

La bonne capacité d'écoute de Pauline est soulignée par le passage suivant. Remarquez qu'elle cherche à clarifier la situation en posant une question à Catherine, en attendant sa réponse puis résume sa position pour appuyer la décision de sa cliente.

Prestataire: *Clarifions la situation. Vous voulez recevoir un implant en l'absence de votre mari ?*

Cliente: *Oui, je tiens à le recevoir aussi tôt que possible pour ne plus revivre la même situation.*

Prestataire: D'accord. Nous avons parlé de plusieurs méthodes que vous avez étudiées et vous avez pris une bonne décision, une décision qui vous appartient. Vous pouvez commencer sans obtenir l'accord de votre mari et nous pouvons discuter des différentes façons de lui annoncer votre choix.

Le counseling de Pauline met en valeur les progrès accomplis par la cliente au cours du processus décisionnel en articulant la session autour d'elle. Cette technique consistant à poser des questions, se servir des réponses de la clientes et à les résumer au moment opportun semble d'une facilité déconcertante lorsqu'elle est bien exécutée.

Pauline conclut cette session en parlant des prochaines étapes à suivre: démarrer l'implant

Code
séquence

Audio

et en parler plus en avant avec le mari.

Code
séquence

Audio

AD-4-0

Narrateur: Cette scène est la suite de la précédente. Vous allez y voir Pauline aider Catherine à parler à son mari et à sa famille de sa décision. Il n'y a que deux options dans cette scène.

AD-4-1

Prestataire: D'accord, maintenant que nous savons que vous n'êtes pas enceinte, je peux vous poser un implant tout de suite et nous discuterons ensuite de la manière d'en parler à votre mari.

Cliente: Bien.

Prestataire: Parfois, ces conversations sont délicates à mener. Il est donc important d'y penser à l'avance et de savoir quoi dire. C'est ce que je vous propose de faire à présent. Qu'en pensez-vous ?

Cliente: Ça me va.

Prestataire: Une des choses les plus importantes à prendre en ligne de compte, et vous en avez parlé plus tôt, c'est de lui en parler quand il est de bonne humeur, lorsqu'il est enclin à discuter de sujets sensibles. Vous voyez quand cela peut être ?

Cliente: Oui.

Prestataire: Pouvez-vous me le dire ?

Cliente: Ce n'est pas facile mais parfois nous nous asseyons et nous bavardons une fois que les enfants sont couchés. On parle de ce qui s'est passé depuis la dernière fois que l'on s'est vu.

Prestataire: Ça m'a l'air d'être un bon moment. Nous devons ensuite trouver le meilleur moyen d'amener le sujet. Vous rappelez-vous comment le sujet de la planification familiale est arrivé dans la conversation la dernière fois que vous en avez parlé ?

Cliente: Oui, c'est moi qui en ai parlé car mon amie Priscilla qui habite non loin d'ici et qui est aussi mère de 6 enfants venait de se faire ligaturer les trompes une semaine plus tôt et j'y pensais de mon côté.

Prestataire: Et comment s'est passée la conversation?

Cliente: (*toussant*) Bien, je pense. Il ne s'est pas fâché, tout du moins. Je lui ai parlé de Priscilla et je lui ai demandé s'il pensait que c'était la meilleure chose à faire pour nous. Il m'a répondu que la taille de notre famille lui plaisait mais qu'il éprouvait quelques difficultés à prendre une décision permanente dans ce domaine.

Prestataire: Bien. Que s'est-il passé ensuite?

Cliente: C'était environ il y a un an, juste après la naissance du bébé. Nous n'avons pas pris de décision (*toussant*). On a continué de la même manière en utilisant des préservatifs de temps à autres quand on en avait.

Prestataire: Tout de même, d'après ce que vous venez de dire, votre mari semble ouvert sur la question.

Cliente: Je n'en suis pas certaine. Je pense. Je crois que mon inquiétude réside dans le fait qu'il préférerait sans doute que nous en parlions d'abord mais je n'ai plus envie d'attendre et j'ignore quand il rentrera pour la prochaine fois.

Prestataire: C'est tout à fait compréhensible. Alors, réfléchissons à la meilleure manière de lui annoncer que vous avez reçu un implant. En admettant que vous avez trouvé le meilleur moment pour le lui dire, comment commenceriez-vous ?

Cliente: Je n'en sais rien (*toussant*). Que diriez-vous à ma place? Que devrais-je dire ?

Prestataire: Je ne peux vraiment pas vous le dire. Vous connaissez votre mari mieux que personne. Il n'y a pas de méthode universelle. Que diriez-vous si vous deviez être directe ? Une autre façon de poser le problème consiste à savoir comment vous expliqueriez à une amie ce que vous avez fait et pourquoi.

Cliente: Je dirais que je suis allée à la clinique à cause d'une fausse couche et que c'était une épreuve difficile. J'en ai parlé à la responsable de la clinique. Puisque nous avons déjà six enfants, j'ai pensé que ce serait une bonne idée de recourir à une méthode de planification familiale. Tu te souviens qu'on en a parlé précédemment ? Avec six enfants, il est difficile de s'occuper de tout le monde. En avoir d'autres pourrait faire souffrir ceux que nous avons déjà. Ma santé va peut-être se détériorer. Il est temps de s'intéresser aux méthodes de planification familiale.

Prestataire: C'est très bien. Vous êtes directe et vous parlez avec votre cœur. Vous mentionnez l'impact que cela peut avoir sur vos autres enfants et c'est quelque chose qui

préoccupe aussi votre mari.

Cliente: Oh oui, beaucoup.

Prestataire: Il faudrait donc souligner cet aspect quand vous parlez avec lui. D'autres clientes m'ont dit que c'était très efficace. Vous pourriez aussi dire...

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.

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

AD-4-2

Prestataire: D'accord, maintenant que nous savons que vous n'êtes pas enceinte, je peux vous poser un implant tout de suite et nous discuterons ensuite de la manière d'en parler à votre mari.

Cliente: Bien.

Prestataire: Parfois, ces conversations sont délicates à mener. Il est donc important d'y penser à l'avance et de savoir quoi dire. On va donc s'entraîner. Qu'en pensez-vous ?

Cliente: Ça me va.

Prestataire: La première chose à faire quand vous lui parlez, c'est d'aller le voir quand il est de bonne humeur, lorsqu'il est enclin à parler de sujets sensibles. Vous avez, j'en suis sûre, ces moments à l'esprit.

Cliente: Oui, j'ai ma petite idée.

Prestataire: Alors vous avez un moment en tête ? Nous devons maintenant trouver un moyen d'aborder le sujet. D'après mon expérience avec d'autres clientes, je peux vous faire quelques suggestions. Tout d'abord, si vous avez déjà parlé de planification familiale, vous pourriez relier ce sujet à la conversation.

Cliente: On en a parlé une fois ou deux.

Prestataire: Et comment s'est déroulée la conversation ?

Cliente: (Toussant) Il avait l'air bien et il m'a dit que la taille de notre famille lui convenait pour le moment. Il a ensuite indiqué que le fait de prendre une décision irrévocable le perturbait. Mais c'était il y a presque 1 an, juste après la naissance de notre bébé. Alors nous avons continué ce que nous faisons auparavant, à savoir utiliser des préservatifs de temps en temps quand nous en avons à disposition.

Prestataire: D'après ce que vous venez de dire, votre mari semble ouvert à ce genre de discussion. Vous pourriez lui rappeler ce dont vous aviez parlé. Ensuite, vous pourriez lui parler de votre fausse couche et du stress qu'elle vous a causé.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Après cela, vous pourriez énumérer les raisons pour lesquelles vous ne voulez plus avoir d'enfants. Ceux que vous avez déjà avec votre mari en profiteraient et vous seriez en meilleure santé. Vous pouvez penser à autre chose?

Cliente: Oui. Je dirais qu'avec six enfants, il est déjà compliqué de s'occuper de tout le monde. Avoir davantage d'enfants pourrait nuire à ceux que nous avons déjà.

Prestataire: Oui, oui, oui, c'est très bien, ça. Vous parlez de l'impact d'une nouvelle naissance sur vos autres enfants. J'imagine que cela préoccupe aussi votre mari?

Cliente: Oh oui, beaucoup.

Prestataire: Dans ce cas, je vous conseille de souligner cet aspect dans votre conversation. D'autres clientes m'ont affirmé que c'était très efficace. Quand vous avez ce genre de discussion, vous devez vous attendre à ce que votre mari soulève des objections. Vous devez les écouter et les prendre en ligne de compte mais vous devez également vous assurer qu'il comprenne votre point de vue.

Cliente: Comment faire?

Prestataire: C'est difficile mais écoutez. Posez des questions tout en continuant à exposer vos motifs. Dites-lui qu'il est important de s'écouter l'un et l'autre. Puis continuez...

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.

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

Narrateur: Il s'agit là de la meilleure option possible. Pauline commence par admettre que ce genre de discussions avec le mari est difficile à mener. C'est important dans la mesure où elle valide le sentiment d'inquiétude probablement ressenti par la cliente. Le fait de reconnaître la difficulté inhérente à ce genre de conversation constitue aussi une forme d'encouragement et invite la cliente à essayer d'en mener une. Pauline indique alors que le fait de penser à la conversation et de s'y entraîner est un bon moyen de se préparer.

Pauline se sert ensuite de questions et de sa faculté d'écoute pour que la cliente comprenne la manière dont elle compte procéder.

Prestataire: Une des choses les plus importantes à prendre en ligne de compte, et vous en avez parlé plus tôt, c'est de lui en parler quand il est de bonne humeur, lorsqu'il est enclin à parler de sujets sensibles. Vous voyez quand cela peut être ?

Cliente: Oui.

Prestataire: Pouvez-vous me le dire?

Cliente: Ce n'est pas facile mais parfois nous nous asseyons et nous bavardons une fois que les enfants sont couchés. On parle de ce qui s'est passé depuis la dernière fois que l'on s'est vu.

Prestataire: Ça m'a l'air d'être un bon moment. Nous devons ensuite trouver le meilleur moyen d'amener le sujet. Vous rappelez-vous comment le sujet de la planification familiale est arrivé dans la conversation la dernière fois que vous en avez parlé ?

Cliente: Oui, c'est moi qui en ai parlé car mon ami Priscilla qui habite non loin d'ici et qui est aussi mère de 6 enfants venait de se faire ligaturer les trompes une semaine plus tôt et j'y pensais de mon côté.

Prestataire: Et comment s'est passée la conversation?

Remarquez l'excellente utilisation de questions ouvertes de la part de Pauline et sa façon de rebondir sur ce que lui dit Catherine pour relancer la conversation. On peut aussi noter sa façon de l'encourager et son langage corporel lorsqu'elle lui dit « C'est bien. Et que s'est-il passé ? ». Elle structure la conversation de sorte que Catherine projette d'en parler à son mari.

A un certain moment, Catherine pose une question difficile à Pauline. Au lieu d'y répondre elle-même, elle montre habilement à Catherine comment trouver la solution. Voyons comme elle s'y prend:

Cliente: Je n'en sais rien (*toussant*). Que diriez-vous à ma place? Que devrais-je dire ?

Prestataire: Je ne peux vraiment pas vous le dire. Vous connaissez votre mari mieux que personne. Il n'y a pas de méthode universelle. Que diriez-vous si vous deviez être directe ? Une autre façon de poser le problème consiste à savoir comment vous expliqueriez à une amie ce que vous avez fait et pourquoi.

Cliente: Je dirais que je suis allée à la clinique à cause d'une fausse couche et que c'était

une épreuve difficile.

Remarquez comment Pauline amène la cliente à penser à différentes manières de parler à son mari de sa décision. Cette approche est efficace dans la mesure où Catherine pense aux réponses qui correspondent le mieux à ses besoins. Elle gagne ainsi en confiance par rapport à la conversation qu'elle s'apprête à avoir avec son mari. Aider une cliente à développer un projet peut prendre du temps mais au bout du compte, cette approche s'avère payante.

Pauline encourage aussi la cliente et lui donne un feedback positif en lui disant « c'est bien... vous parlez avec votre cœur. »

Option 2
Feedback du
conseiller

Narrateur: Bien que le comportement de Pauline soit approprié, il ne s'agit pas de la meilleure option. Observons d'abord les points positifs. Pauline reconnaît que ce genre de discussion est délicat. Ceci est important dans la mesure où cette approche valide le sentiment d'inquiétude probablement ressenti par la cliente. De plus, le fait d'admettre la complexité inhérente à ce genre de conversation encourage la cliente à essayer d'en mener une. Pauline explique ensuite qu'il est bien de réfléchir à la conversation et de s'y préparer. Tout au long de la séquence, la prestataire se montre attentive et adopte une gestuelle appropriée. Toutefois, elle n'engage pas assez la cliente et se montre trop directive en lui donnant trop de solutions et en ne l'amenant pas suffisamment à bâtir son propre projet. Voyons à quel moment cela commence à se produire :

Prestataire: La première chose à faire quand vous lui parlez, c'est d'aller le voir quand il est de bonne humeur, lorsqu'il est enclin à parler de sujets sensibles. Vous avez, j'en suis sûre, ces moments à l'esprit.

Cliente: Oui, j'ai ma petite idée.

Prestataire: Alors vous avez un moment en tête?

Remarquez que Pauline ne lui demande à quel moment elle pense parler à son mari. Elle ne sait donc pas si Catherine a choisi un moment. En effet, Catherine se montre un peu hésitante, comme si elle y pensait encore. Pauline continue toutefois à prodiguer des conseils avant d'en avoir fini avec celui-là.

Pauline finit par montrer qu'elle est à l'écoute de la cliente quand elle lui remémore la conversation qu'elle a eue avec son mari au sujet de la planification familiale. Pourtant, elle continue à lui donner des conseils de manière un peu directive.

Prestataire: D'après ce que vous venez de dire, votre mari semble ouvert à ce genre de discussion. Vous pourriez lui rappeler ce dont vous aviez parlé. Ensuite, vous pourriez lui

Code
séquence

Audio

parler de votre fausse couche et du stress qu'elle a occasionné.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Après cela, vous pourriez énumérer les raisons pour lesquelles vous ne voulez plus avoir d'enfants.

Il semble que Pauline en dise trop et qu'elle n'engage pas Catherine dans la conversation. De plus, les conseils qu'elle lui donne sont trop généraux pour être vraiment efficaces.

Prestataire : Quand vous avez ce genre de discussion, vous devez vous attendre à ce que votre mari soulève des objections. Vous devez les écouter et les prendre en ligne de compte mais vous devez également vous assurer qu'il comprenne votre point de vue.

Cliente: Comment faire?

Code
séquence

Audio

AD-5-0

Narrateur: Dans cette scène, vous allez voir Pauline aider Catherine à mettre en pratique le plan de conversation qu'elle compte utiliser pour informer son mari de la méthode qu'elle a choisie. Elles vont aussi s'entraîner à négocier l'utilisation du préservatif. Avant d'accéder aux options, voici une scène d'introduction.

Prestataire: Nous nous sommes un peu préparées. Toutefois, préparer une conversation et la mener de front sont deux choses bien différentes. Voyons la meilleure façon de lui annoncer que vous avez choisi l'implant. Faites comme si j'étais votre mari et que nous étions confortablement assis en train de parler de nos enfants après les avoir couchés.

Cliente: (*toussant*) D'accord. Babajon, tu te souviens, l'année dernière, quand nous avons parlé de stérilisation et que nous avons décidé qu'il était trop tôt pour prendre une décision irrévocable?

Prestataire: Oui, je m'en souviens. On n'avait pas vraiment pris de décision à ce sujet. On avait laissé la parenthèse ouverte. Pourquoi cette question?

Cliente: C'est vrai que la question est restée en suspens mais j'y ai pensé pendant que tu n'étais pas là. J'ai pensé que ce serait une bonne idée de recourir à une méthode de planification familiale de longue durée et facile à utiliser.

Prestataire: hmmm

Cliente: J'étais à la clinique et j'ai parlé à une infirmière qui m'a conseillé l'implant.

Prestataire: humm

Cliente: C'est une bonne méthode qui peut durer jusqu'à cinq ans et, contrairement à la ligature des trompes, il est possible d'arrêter si je change d'avis. Ça m'a tellement plu que j'ai décidé de m'en faire poser un.

Prestataire: hmm?

Cliente: Je voulais en discuter avec toi mais je me suis dit que tu penserais, comme moi, que c'est une bonne idée.

Prestataire: Quoi? Catherine, comment as-tu pu faire ça sans m'en parler?

Narrateur: Maintenant, regarder les trois options et choisissez la plus appropriée.

AD-5-1

Cliente: Je voulais en discuter avec toi mais je me suis dit que tu serais d'accord.

Prestataire: Quoi?! Catherine, comment as-tu pu faire cela sans m'en parler?

Cliente: Je voulais être prête pour ton retour. Je suis désolée. J'ai pensé que c'était la meilleure chose à faire, vu la taille de notre famille. C'est tout ce que je peux faire pour m'occuper d'eux quand tu n'es pas là et nous ne gagnons pas assez d'argent pour en élever un autre. C'est tellement difficile.

Prestataire: Comment as-tu pu faire cela?! Et prendre cette décision en mon absence! Je ne comprends pas! Et cet implant, c'est quoi au juste?

Cliente: (*toussant*) Il est placé dans le bras. Tu peux le sentir un peu ici (en tendant son bras). Ça m'empêche d'être féconde, du coup je ne peux pas tomber enceinte, à moins de me le faire enlever.

Prestataire: Alors, ça veut dire que nous n'avons plus besoin d'utiliser de préservatif?

Cliente: En fait, nous devons continuer à en utiliser afin de ne pas attraper d'IST, en particulier le VIH. Tu sais combien de personnes sont infectées.

Prestataire: Qu'entends-tu par là? Contracter une infection? A cause de toi ou à cause de moi?

Cliente: Oh pardon. Non, Babajon! On ne sait jamais avec les IST et le VIH de nos jours.

Il faut faire attention.

Prestataire: Je ne suis pas du tout d'accord. L'implant, oui, peut-être mais les préservatifs, non. Je veux bien le faire de temps en temps mais pas à chaque fois. Ce n'est pas nécessaire!

Cliente: Oh, si, c'est nécessaire! Ça ne sert à rien de le faire une fois de temps en temps.

Prestataire: Bien sûr que si! On en a déjà assez parlé comme ça.

Cliente: Mais... Mais... On peut s'arrêter? Je ne sais pas ce que je dirais si ce genre d'incident se produisait.

Prestataire: Vous vous débrouillez bien. Continuons et rappelez-vous de ce que vous avez préparé.

Cliente: Laissez-moi réfléchir. Mais nous devons parler Babajon.

Prestataire: Non. Pas maintenant. On en reparlera plus tard.

Cliente: C'est vraiment important. C'est de notre famille dont on parle, là. Je suis sûre que tu comprendras mieux la nécessité de l'implant une fois que tu y auras réfléchi.

Prestataire: Ça m'étonnerait! En tout cas, je refuse d'utiliser des préservatifs. Pourquoi devrais-je le faire? Nous allons bien, nous sommes en bonne santé. Pourquoi s'inquiéter?

Cliente: Arrêtons-nous. C'est difficile. Je ne sais pas quoi dire à présent.

Prestataire: Ne vous faites pas de souci. Jusqu'à présent, vous faites ce qu'il faut. Si vous avez besoin d'aide, venez en counseling avec votre mari. Rappelez-vous de ce que nous avons dit par rapport au fait que vous deviez encourager votre mari à se rendre dans un centre CDV pour un dépistage. Ils offrent aussi des séances de counseling pour couples si cela vous intéresse.

Cliente: Je crois que ça pourrait vraiment nous aider. Je ne sais pas si je peux le faire toute seule.

Prestataire: Pour le moment, continuons à nous entraîner.

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.

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

AD-5-2

Cliente: Je voulais t'en parler mais je me suis dit que tu serais d'accord de toute manière.

Prestataire: Quoi?! Catherine, comment as-tu pu faire cela sans m'en parler auparavant?!

Cliente: Je voulais être prête à ton retour. Je suis désolée. J'ai pensé que c'était la meilleure idée, vu la taille de notre famille. C'est tout ce que je peux faire pour m'occuper d'eux quand tu n'es pas là et puis nous n'avons pas les moyens d'avoir un autre enfant. C'est tellement difficile.

Prestataire: Comment as-tu pu faire ça? Prendre une telle décision sans m'en parler? Je ne comprends pas. Et puis, cet implant, ça marche comment?

Cliente: (*fronce les sourcils, ne semble pas savoir quoi dire*)

Prestataire: Arrêtons-nous un instant. Je voulais vous dire que vous vous débrouillez très bien. J'ai bien aimé comme vous avez fait référence à la conversation que vous aviez eue. C'était bien amené. Et puis, la façon dont vous avez expliqué ce que l'infirmière vous a dit était claire et naturelle. Même si je me suis mise en colère, comme pourrait le faire votre mari, j'étais presque obligée de vous écouter grâce à la façon dont vous me parliez. Comment vous sentez-vous?

Cliente: Anxieuse. C'est dur.

Prestataire: Je comprends ce que vous ressentez. Je serais dans la même situation. Mais vous vous débrouillez bien. Continuons.

Prestataire: Cet implant, comment ça marche?

Cliente: (*toussant*) Il se trouve dans mon bras. Tu peux le sentir un peu, là (en tendant le bras). Il m'empêche d'être féconde. De cette façon, je ne peux pas tomber enceinte, sauf si je me le fais enlever.

Prestataire: Ca veut dire que ce n'est plus la peine d'utiliser des préservatifs?

Cliente: En fait, on devrait continuer à en utiliser pour ne pas répandre d'IST, en particulier le VIH. Tu sais combien de personnes sont infectées.

Prestataire: Qu'entends-tu par là? Qui répand cette infection? Toi ou moi?

Cliente: Oh désolée. Non, Babajon! De nos jours, on ne sait jamais avec les IST et le VIH. Il faut se montrer prudent.

Prestataire: Je ne suis pas du tout d'accord. L'implant, oui, peut-être mais le préservatif,

non. Je veux bien le faire une fois de temps en temps mais pas à chaque fois. Ce n'est pas nécessaire!

Cliente: Oh, mais si ça l'est. Ça ne sert à rien de le faire une fois de temps en temps.

Prestataire: Bien sûr que si! Nous en avons assez parlé comme ça.

Cliente: Mais... mais... Peut-on s'arrêter là s'il vous plaît? Je ne sais pas comment réagir si cette situation se produisait.

Prestataire: C'est difficile. Vous m'avez dit plus tôt qu'il se faisait du souci pour les enfants. Vous pourriez lui rappeler à quel point il est important pour eux que vous restiez tous les deux en bonne santé.

Cliente: Oui, c'est une bonne idée.

Prestataire: D'accord, allons-y.

Cliente: Babajon, Je sais que tu es fâché et aucun de nous ne souhaite aborder le sujet mais pense à nos enfants. Nous sommes en bonne santé et pourtant il est difficile d'élever nos enfants. Si l'un de nous venait à connaître des problèmes de santé, ils seraient perdus. Même si nous pensons ne pas avoir le VIH, le fait d'utiliser des préservatifs nous mettra définitivement à l'abri.

Prestataire: Bien sûr, nos enfants comptent énormément mais je ne vois pas en quoi les préservatifs sont nécessaires à notre santé. Nous ne sommes pas infectés. J'ai assez de parler de ça, déjà. J'y réfléchirai.

Arrêtons-nous encore une fois. Très bon travail. Vous pouvez aussi suggérer une utilisation momentanée du préservatif pour voir si cela lui convient. Ainsi, cela n'apparaîtra pas comme une décision si importante. C'est peut-être mieux d'y aller petit à petit.

Cliente: Cela m'a l'air d'être une bonne idée.

Prestataire: Nous pouvons nous exercer davantage. Mais je voulais vous rappeler que si votre mari avait des questions, il pourrait toujours venir en counseling soit seul, soit avec vous. Souvenez-vous aussi que vous pouvez l'encourager à se rendre dans un centre CDV pour qu'il se fasse dépister. Ils offrent également des sessions de counseling pour couples si ça vous intéresse.

Cliente: Merci.

Prestataire: Maintenant, continuons à nous entraîner.

Cliente: D'accord, c'est utile.

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.

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

AD-5-3

Cliente: Je voulais t'en parler mais je me suis dit que tu serais d'accord de toute manière.

Prestataire: Quoi?! Catherine, comment as-tu pu faire cela sans m'en parler auparavant?!

Attendez. Avant de continuer, je vais vous faire quelques suggestions. Voici ce que vous devriez faire. D'abord, servez-vous de votre conversation précédente sur la planification familiale et la taille de votre famille. A cette époque, il a affirmé qu'il était satisfait de la taille de votre famille. Ensuite, éclairez-le sur votre décision d'opter pour l'implant sans lui en avoir parlé au préalable. Enfin, écoutez-le et acceptez ces arguments tout en persistant. De même, évitez de vous excuser car vous ne cherchez pas à arranger tout le monde. Reprenons.

Cliente: (toussant) Je vais essayer.

Prestataire: Alors, comment as-tu pu prendre une telle décision?

Cliente: Je voulais être prête à ton retour. Je suis désolée. J'ai pensé que c'était la meilleure idée, vu la taille de notre famille. C'est tout ce que je peux faire pour m'occuper d'eux quand tu n'es pas là et puis nous n'avons pas les moyens d'avoir un autre enfant. C'est tellement difficile.

Prestataire: Comment as-tu pu?! Faire cela en mon absence! Je ne comprends pas. Et puis, cet implant, ça marche comment?!

Cliente: Il se trouve dans mon bras. Tu peux le sentir un peu, là (en tendant le bras). Il m'empêche d'être féconde. De cette façon, je ne peux pas tomber enceinte, sauf si je me le fais enlever.

Prestataire: Ça veut dire que nous n'avons plus besoin de préservatifs?

Cliente: J'imagine.

Prestataire: Bien. Je ne suis pas sûre que cet implant soit une bonne idée mais on pourra le changer à l'avenir.

Cliente: Mais... mais... On peut arrêter un instant? Je crois que ce n'était pas correct, ce que j'ai dit concernant les préservatifs. Je n'aurais pas dû ajouter quelque chose?

Prestataire: Non, vous avez simplement évité d'aborder le sujet des préservatifs pour le moment. C'est une conversation délicate et c'est une bonne chose de ne pas trop en dire à la fois. Vous avez fait des progrès avec l'implant. Une chose à la fois.

Cliente: Tout de même, je n'étais pas à l'aise.

Prestataire: Oh, ne vous inquiétez pas. Ce n'est pas la chose la plus importante à l'heure actuelle. Nous parlerons des préservatifs dans un instant. Mais je voulais vous rappeler que si votre mari avait des questions, il pourrait toujours venir en counseling soit seul, soit avec vous. Souvenez-vous aussi que vous pouvez l'encourager à se rendre dans un centre CDV pour qu'il se fasse dépister. Ils offrent également des sessions de counseling pour couples si ça vous intéresse.

Cliente: D'accord.

Prestataire: Pour ce qui est de la conversation sur l'usage du préservatif. Vous devez garder trois choses à l'esprit. Tout d'abord, soulignez l'importance du préservatif dans la prévention des IST et du VIH. Ensuite, rappelez lui à quel point il est important que vous restiez tous les deux en bonne santé pour le bien-être de vos enfants. Enfin, les préservatifs sont faciles à obtenir et gratuits.

Cliente: Bien vu. J'espère que je m'en rappellerai.

Prestataire: Suggérez-lui également d'utiliser des préservatifs momentanément pour voir si ça lui va. Ainsi, la décision à prendre ne semblera pas aussi pesante. Vous irez plus loin en procédant par étapes.

Cliente: D'accord, c'est une bonne idée aussi.

Prestataire: Bien. Alors, continuons.

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.

Sélectionner **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 appuyer sur **sélectionner**.

Option 1
Feedback du
conseiller

Narrateur: Bien que le comportement de la prestataire soit parfois approprié à la situation, il ne s'agit pas de la meilleure solution. Voyons d'abord les points positifs. Elle joue bien le rôle du mari. Elle ne dramatise pas la situation et ne rend pas la tâche trop ardue pour la cliente et inversement. Il est difficile de faire preuve de justesse dans ce genre de situation mais elle semble y arriver. Elle encourage également la cliente et lui donne quelques suggestions pour l'aider à mettre ses idées en pratique et lui rappelle l'existence du centre CDV pour ce qui est du counseling.

Pourtant, par deux fois, Pauline rend ce scénario moins efficace. Dans un premier temps, elle ne fait pas de pause pour donner son avis, des encouragements ou encore des suggestions. Même si la durée de la mise en pratique peut être laissée à l'appréciation de chacun, dans le cas qui nous est présenté, elle s'arrête à peine même lorsque la cliente le lui demande.

Cliente : Mais... Mais... On peut s'arrêter? Je ne sais pas ce que je dirais si ce genre d'incident se produisait.

Prestataire: Vous vous débrouillez bien. Continuez comme prévu.

Il est clair que dans des conversations aussi délicates, les clientes ont besoins de se sentir encouragées et de recevoir des suggestions qui pourraient s'avérer utiles. Pauline ne l'a pas fait et cela a semblé perturber Catherine. L'exercice d'entraînement devient, dès lors, moins efficace.

De plus, Pauline n'offre jamais de feedback constructif. Au lieu de cela, quand la cliente hésite ou appelle à l'aide, Pauline se contente de l'orienter vers les centres CDV:

Prestataire: Ne vous faites pas de souci. Jusqu'à présent, vous faites ce qu'il faut. Si vous avez besoin d'aide, venez en counseling avec votre mari. Rappelez-vous de ce que nous avons dit par rapport au fait que vous deviez encourager votre mari à se rendre dans un centre CDV pour un dépistage. Ils offrent aussi des séances de counseling pour couples si cela vous intéresse.

Pour que l'exercice soit plus efficace, la prestataire doit faire davantage de pauses et donner, outres des encouragements, un feedback aidant la cliente à se servir des suggestions qui lui sont faites.

A bout du compte, l'approche adoptée ici par Pauline semble décourager Catherine.

Client: *Ca pourrait vraiment être utile. Je ne sais pas si j’y arriverais seule.*

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.

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

Narrateur: Il s’agit de la meilleure option au regard de la situation. Pauline dirige parfaitement la session au cours de laquelle la cliente pratique la conversation qu’elle aura ultérieurement avec son mari. Trois éléments rendent cette approche particulièrement efficace.

Tout d’abord, elle joue bien le rôle du mari. Elle ne dramatise pas la situation et ne rend pas la tâche trop ardue pour la cliente et inversement. Il est difficile de faire preuve de justesse dans ce genre de situation mais elle semble y arriver:

Prestataire: Arrêtons-nous un instant. Je voulais vous dire que vous vous débrouillez très bien. J’ai bien aimé comme vous avez fait référence à la conversation que vous aviez eue. C’était bien amené. Et puis, la façon dont vous avez expliqué ce que l’infirmière vous a dit était claire et naturelle. Même si je me suis mise en colère, comme pourrait le faire votre mari, j’étais presque obligée de vous écouter grâce à la façon dont vous me parliez. Comment vous sentez-vous?

Remarquez que lorsque Pauline endosse à nouveau le rôle du prestataire, elle livre ses impressions à Catherine concernant l’impact de son comportement sur son mari. Cela aide la cliente à mieux percevoir son niveau d’efficacité. Pauline sympathise aussi avec la cliente quand celle-ci lui dit qu’elle éprouve des difficultés.

Client: *Anxieuse. C’est difficile.*

Prestataire: *Je comprends ce que vous ressentez. Je serais dans la même situation. Mais vous vous débrouillez bien.*

Cela semble permettre à la cliente de poursuivre son entraînement. Petit à petit, elle gagne en confiance et semble capable de mener la même conversation avec son mari.

Enfin, en suggérant des possibilités à la cliente, Pauline se sert de ce qui est dit durant l’exercice et se réfère aux projets qu’elles ont élaborés. Regardons de plus près :

Client: *Mais... mais... Peut-on s’arrêter là s’il vous plaît? Je ne sais pas comment réagir si cette situation se produisait.*

Prestataire: C'est difficile. Vous m'avez dit plus tôt qu'il se faisait du souci pour les enfants. Vous pourriez lui rappeler à quel point il est important pour eux que vous restiez tous les deux en bonne santé.

Durant l'exercice, Pauline rappelle très naturellement que les centres CDV offrent également des services de counseling, aussi bien individuels que pour les couples. Cela arrive au moment opportun pour Catherine qui semble avoir besoin d'informations complémentaires.

Une des raisons pour lesquelles les prestataires doivent pratiquer ce genre de conversations est qu'elles aident les clientes à gagner en confiance. Cela semble se produire à l'issue de cette scène:

Prestataire: *A présent, reprenons l'exercice.*

Cliente: *D'accord, c'est utile.*

Option 3
Feedback du
conseiller

Bien qu'il ne s'agisse pas de la meilleure solution, Pauline adopte un comportement positif. Elle joue bien le rôle du mari. Elle ne dramatise pas la situation et ne rend pas la tâche trop ardue pour la cliente et inversement. Il est difficile de faire preuve de justesse dans ce genre de situation mais elle semble y arriver. Elle prête également attention à la cliente, ne prend pas l'exercice à la légère et s'arrête régulièrement au moment opportun.

Trois éléments font de cette approche la moins efficace. Tout d'abord, Pauline donne trop de suggestions à chaque interruption sans laisser le temps à la cliente de les prendre en considération. En voici un exemple:

Prestataire: Attendez. Avant de continuer, je vais vous faire quelques suggestions. Voici ce que vous devriez faire. D'abord, servez-vous de votre conversation précédente sur la planification familiale et la taille de votre famille. A cette époque, il a affirmé qu'il était satisfait de la taille de votre famille. Ensuite, éclairez-le sur votre décision d'opter pour l'implant sans lui en avoir parlé au préalable. Enfin, écoutez-le et acceptez ces arguments tout en persistant. De même, évitez de vous excuser car vous ne cherchez pas à arranger tout le monde. Reprenons.

Tous les conseils donnés ici sont adéquats, certes, mais trop nombreux. Il est impossible pour Catherine de tout assimiler. Dans ce genre de situations, la cliente ne va garder en mémoire qu'une partie des conseils qui lui sont prodigués. Par exemple, Pauline lui conseille notamment de ne pas s'excuser. Dans la mesure où cet argument est enfoui au

milieu des autres, il est facile pour Catherine d'en faire abstraction.

***Cliente:** Je voulais être prête... je suis désolée. Je pensais que c'était la meilleure chose à faire.*

Un prestataire doit faire attention à ne pas donner trop de conseils et à limiter la durée de ses interventions pour que celles-ci demeurent efficaces.

Ensuite, le feedback de Pauline n'est pas très positif et elle n'encourage pas vraiment Catherine. Quand elle l'interrompt, elle lui suggère d'agir différemment. En voici un exemple:

***Prestataire:** Non...vous avez juste évité de parler des préservatifs pour le moment. C'est une conversation délicate et il est mieux de ne pas divulguer trop d'informations à la fois.*

Le feedback positif et les encouragements sont essentiels dans ce genre d'exercices. Ils confèrent un certain pouvoir à la cliente et l'encouragent à poursuivre ses efforts et à se sentir en confiance.

Enfin, Pauline n'est pas suffisamment sensible lorsque la cliente lui avoue qu'elle doute de ses capacités.

***Cliente:** J'ai l'impression d'avoir fait une erreur.*

***Prestataire:** Non, ça va. Ne vous inquiétez pas.*

La prestataire aurait dû s'en soucier et amener la cliente à en dire davantage sur ce qui la perturbait. Elles auraient ainsi identifié des éléments que la cliente pourrait améliorer.

Pour conclure, la prestataire offre de bons conseils mais encore une fois, en trop grand nombre.

Pour ne pas vous laisser sur votre faim, laissez-moi vous raconter la suite de cette histoire. Après cette session d'entraînement avec Pauline, Catherine est certaine d'avoir pris la bonne décision en optant pour l'implant et sent qu'elle sera en mesure de convaincre son mari qu'il s'agit du meilleur choix pour toute la famille. Pauline a été capable de répondre au désir de Catherine de se faire poser un implant le jour même. Pauline a ensuite programmé une visite de suivi pour sa cliente et elles ont passé en revue les différentes raisons pour lesquelles Catherine devrait éventuellement revenir à la

clinique à la fois pour l'AMIU ou l'implant. Pour réduire le risque de complications, elles ont également revue ensemble les instructions concernant la prescription d'antibiotiques. Pauline a également écrit une lettre de référence à Catherine qu'elle pourra présenter au centre CDV. Pauline a également assuré sa cliente de sa disponibilité au cas où elle ou sa famille aurait besoin d'elle.

A présent, revoyons les éléments positifs du comportement adopté par Catherine tout au long de l'histoire. Elle a montré comment :

- Aider les clients à risque d'IST, notamment le VIH, à mieux connaître les facteurs de risque et à évaluer leur situation
- Aborder les questions des clientes relatives au counseling et au dépistage dans les centres CDV
- Encourager et aider les clientes à discuter de sujets sensibles avec leur mari ou leur partenaire
- S'entraîner avec une cliente pour lui donner les compétences et la confiance nécessaires à la négociation de situations délicates avec leur partenaire
- Aider les clients à prendre des décisions en connaissance de cause en matière de planification familiale et aborder la question du rôle joué par le partenaire dans ce domaine.

En plus de ces approches spécifiques, tout au long de la session, Pauline a utilisé des techniques générales permettant de :

- Maintenir l'interaction avec la cliente
- Poser de bonnes questions au moment opportun
- Résumer et réutiliser les réponses des clientes
- Guider une cliente au travers du processus décisionnel
- Communiquer des informations essentielles pouvant être utilisées par la cliente
- Adopter un langage et une gestuelle créant un rapport de confiance avec la cliente.

Je vous encourage à consacrer quelques instants pour recopier plusieurs techniques ou idées que vous aimeriez incorporer à vos propres sessions. Ainsi, la prochaine fois que vous verrez une cliente pouvant bénéficier de ce que vous avez appris, essayez d'adopter le même comportement que Pauline. Vous pourrez sans doute les adopter à votre style et à votre personnalité lors de leur utilisation. Bonne chance.