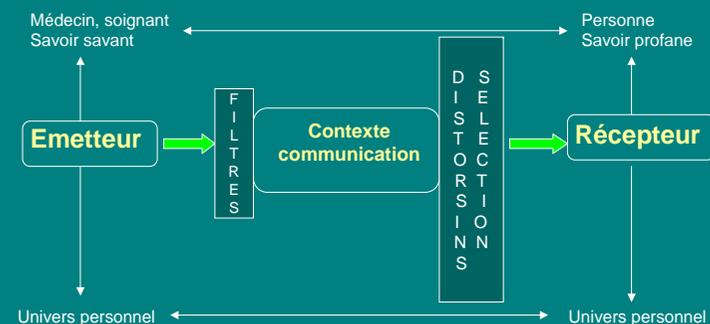


Principes pédagogiques Informations, conseils pour les voyageurs

AP-HP
Pitié Salpêtrière
Jacqueline Iguenane

Mars 2008

La communication



Mise en place d'un cadre favorisant la communication

- Se présenter mutuellement
- Installer le patient confortablement
- Préciser la durée de la consultation
- S'accorder sur le but de la consultation
- Conclure la consultation

Principes pédagogiques pour la compréhension et l'acceptation des messages de prévention

- Répétition, reformulation, rétro information
- Solliciter les connaissances antérieures, l'expérience
- Aller du concret vers l'abstrait
- Valoriser l'erreur
- Solliciter les capacités d'auto évaluation
- Faciliter le transfert dans une pratique quotidienne
- Renforcer la motivation à agir

Principes : Répétition, rétro information, reformulation

Béhavioriste, Pavlov 1849-1936, Watson 1878-1958 :
Axée sur le comportement observable

En pratique

- **Répétition** : en d'autres termes, plusieurs sources d'information
- **Rétro information (feed back)** : renforcement positif qui récompense toute expression d'une personne. Encouragement à parler, valorisation qui agit sur sa motivation à maintenir ou modifier un comportement
- **Reformulation** : prendre appui sur ce que dit une personne pour s'assurer que ce qu'elle exprime est compris

Exemple

Effectivement, il est important de...vous avez tout à fait raison, si j'ai bien compris, lors de votre dernier voyage vous avez fait attention à votre alimentation ? Qu'avez vous fait de particulier ?

Principes : Rendre acteur, aller du concret vers l'abstrait et valoriser l'erreur, les difficultés de la personne

Humaniste : Carl Rogers 1902 - 1987, Freinet 1896 - 1966
Pédagogie de la découverte - Axée sur les besoins de la personne

En pratique

- **Rendre acteur** : Faire exprimer la personne sur sa demande, le motif de la consultation, sa principale préoccupation
- **Concret vers l'abstrait** : Solliciter la personne sur son expérience concrète des voyages, ou le professionnel de santé propose lui même des situations concrètes pour en extraire des principes abstraits, des règles.
- **Erreurs** : prendre appuis sur les erreurs pour les travailler, les réduire

Exemple

Vous avez des questions qui vous préoccupent ? Lors de votre dernier voyage comment vous êtes vous préparée ? Vous pensez que cette fois cela va être différent ? Si vous deviez à nouveau boire le l'eau du robinet, que feriez-vous cette fois ?

Principes : connaissances antérieures, auto évaluation, transfert stratégie d'action

Cognitiviste - Jean Piaget 1896-1980, Tardif 1990
Construction du savoir par l'individu - Axée sur la prise en compte des connaissances antérieures, leur organisation et les stratégies d'action

En pratique

Connaissances antérieures : A solliciter par une question pour les renforcer, compléter, maintenir

Structurer l'information dispensée : Donner les informations essentielles, faire des synthèses

Notions abstraites, règles : Renforcer, compléter et agir sur les connaissances erronées

Auto évaluation : Soutenir la capacité d'une personne à évaluer sa propre action

Transfert : Proposer un temps de réflexion sur l'intégration des compléments, nouveautés apportés par le professionnel, sur la décision de la personne.

Contrôler les exigences demandées, l'information a du sens pour la personne : renforce ou non sa motivation à agir

Exemples

Qu'est ce que vous savez sur les problèmes digestifs en voyage ? Face à la situation que vous me décrivez, qu'est-ce que vous avez fait ? Comment avez-vous l'intention de vous protéger, quels traitement apporter ? Qu'avez vous pensé de votre action, vous étiez satisfait ? Vous pensez la modifier ? Et maintenant, qu'allez vous faire ? Comment voyez vous votre action, qu'est-ce que vous envisagez ? Est-ce que les informations, conseils vous conviennent, est-ce qu'il vous sera possible de les mettre en œuvre ?

Utiliser une stratégie d'information

- **Partir du contexte de la personne** - Aider à prendre conscience de ce qu'elle sait / fait déjà en sollicitant ses connaissances / représentations / croyances
- **Structurer les messages** - Apporter des informations complémentaires indispensables et adaptées au contexte des personnes
- **S'assurer de la compréhension** - Demander à la personne ce qu'elle a retenu, ce qui l'a intéressé ou ce qu'elle a compris ou souhaiterait approfondir
- **Faciliter le transfert, l'application** - questionner la personne sur qu'elle pense mettre en œuvre

Mettre la personne en position d'acteur de santé
Renforcer sa motivation au changement

L'information, les conseils donnés aient du sens pour la personne

