

JANVIER

L'ouverture d'esprit



Le saviez-vous?

Une majorité de client(e)s considère que le niveau d'empathie d'un(e) agent de santé est plus important que ses années d'expérience ou de l'université dans lequel il/elle a étudié.*

Les traits les plus importants chez un(e) agent de santé, selon les client(e)s, sont:



Être apte à offrir un traitement dans le respect et la dignité du/de la client(e)



Avoir beaucoup d'expérience



Être formé(e) dans la meilleure école de médecine

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page

L'ouverture d'esprit

L'ouverture d'esprit est la capacité à faire preuve d'un haut degré de tolérance, d'intérêt, de curiosité et de compréhension à l'égard d'idées qui diffèrent en partie ou en totalité des vôtres.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions qui démontrent l'ouverture d'esprit (en général).



2

Discutez des bénéfices de l'ouverture d'esprit entre collègues et lors des consultations.

Réfléchissez ensemble : Quels pourraient être les bénéfices de l'ouverture d'esprit au travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble l'ouverture d'esprit en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve d'ouverture d'esprit au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve d'ouverture d'esprit avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Présentez le jeu en lisant les cartes N°1, 2 et 3. Puis placez la carte N°8 au centre de la table: lisez-la et répondez chacun(e) votre tour à la question.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



KIT
EMPATHIE

FÉVRIER

La patience



Le saviez-vous?

La plupart des agent de santé interrompent les client(e)s seulement 11 secondes après que ceux/celles-ci aient commencé à expliquer leurs symptômes.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



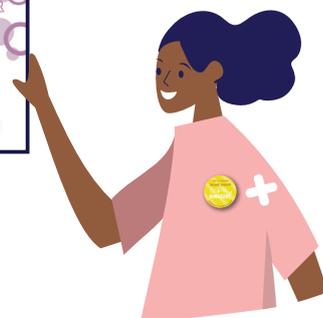
La patience

La patience est la capacité à ne pas s'impatienter ou s'énerver des difficultés, à supporter les défailances, les erreurs, etc.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions qui démontrent la patience (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de la patience entre collègues et lors des consultations.

Réfléchissez ensemble : Quels pourraient être les bénéfices de la patience au travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble la patience en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de patience au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve de patience avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Présentez les 3 tours du jeu en lisant les cartes N°4, 11 et 18. Puis placez la carte N°14 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s à la question.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT





KIT
EMPATHIE

MARS

La sympathie



Le saviez-vous?

Reconnaître ce que deux personnes ont en commun est la manière la plus simple de créer une connection entre elles.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



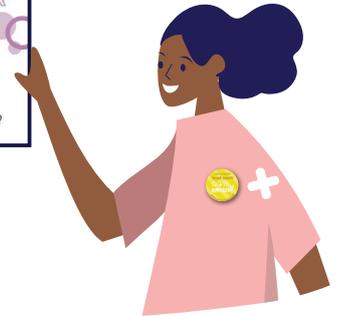
La sympathie

La sympathie est la capacité à reconnaître ses propres émotions dans celles de l'autre. Dans la relation avec le/a client(e), l'agent peut faire preuve de sympathie, tout en préservant ses frontières personnelles, afin de mieux comprendre le/la client(e), ses peurs et décisions.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions qui démontrent la sympathie (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de la sympathie entre collègues et lors des consultations.

Réfléchissez ensemble : Pourquoi la sympathie est une qualité indispensable de l'empathie ?

*Définition de l'empathie page 8 du jeu de cartes.

3

Pratiquez ensemble la sympathie en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de sympathie au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve de sympathie avec client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°22 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



AVRIL

La gentillesse



Le saviez-vous?

Des études scientifiques ont montré que lorsqu'un(e) agent de santé fait preuve d'attention et de gentillesse, cela aide à réduire les symptômes de son/sa client(e).*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



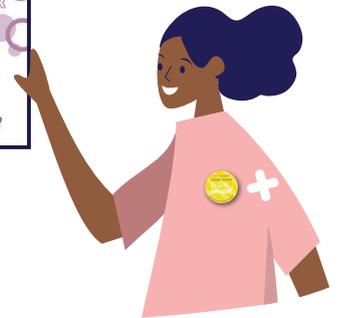
La gentillesse

Durant la consultation, marquée souvent par l'inquiétude ou l'angoisse, la gentillesse apporte le réconfort d'une douceur, d'une détente ou d'un sourire.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Comment faites-vous preuve de gentillesse (dans n'importe quelle situation) ? Donnez des exemples.



2

Discutez des bénéfices de la gentillesse entre collègues et lors des consultations :

Selon vous, pourquoi la gentillesse est une qualité indispensable de l'empathie*?

*Définition de l'empathie page 8 du jeu de cartes.

3

Pratiquez ensemble la gentillesse en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de gentillesse dans vos relations.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve de gentillesse avec client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°20 au centre de la table: lisez-la et répondez tout(te)s aux questions.



MAI

L'écoute active



Le saviez-vous?

Les client(e)s (95% selon certaines études) considèrent qu'être écouté(e) par un agent de santé est très, voir extrêmement important.

Il existe 2 types d'écoute: l'écoute active et l'écoute passive.



L'écoute active s'exprime lorsque l'agent de santé s'engage pleinement dans la conversation et réagit aux propos du/de la client(e).



L'écoute passive consiste à écouter le/la client(e) sans réagir à ses propos ou être véritablement engagé dans la conversation.

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



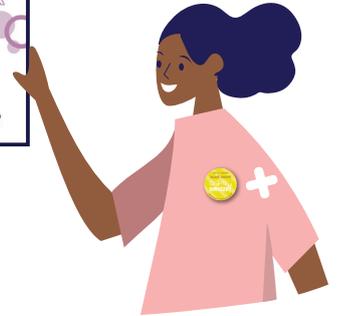
L'écoute active

L'écoute active est la capacité à mettre des mots sur les émotions et sentiments exprimés de façon cachée par l'interlocuteur. L'écoute active est différente de la reformulation car elle décode la dimension affective qui est souvent non verbalisée.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'écoute active (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de l'écoute active entre collègues et lors des consultations :

Réfléchissez ensemble : Quels pourraient être les bénéfices de l'écoute active au travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble l'écoute active en suivant ces instructions :

Au quotidien, quels sont les meilleurs moments pour faire preuve d'écoute active ?

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve d'écoute active avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°21 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.





KIT
EMPATHIE

JUIN

La compassion



Le saviez-vous?

Faire preuve de compassion prend moins d'une minute et peut :

- réduire drastiquement le niveau d'anxiété des client(e)s,
- augmenter les revenus et réduire les coûts du centre de santé.*



Les revenus augmentent car plus de client(e)s suivent rigoureusement leur prescription et continuent de se rendre au centre de santé après une consultation avec un(e) agent compatissant.



Au long terme, les coûts diminuent parce que les Agents de santé souffrent moins souvent d'épuisement quand ils font preuve de compassion avec leurs client(e)s.

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



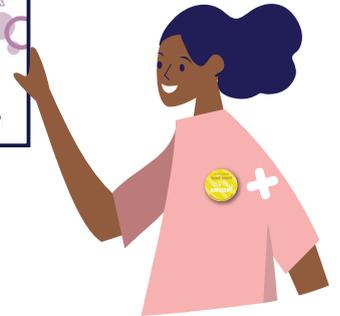
La compassion

La compassion est un sentiment par lequel un individu perçoit ou ressent la souffrance d'autrui et y remédie par amour, morale ou éthique.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions qui démontrent la compassion (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de la compassion entre collègues et lors des consultations :

Quels sont les avantages de la compassion sur le counseling en Planification familiale ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble l'écoute active en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de compassion au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de faire preuve de compassion avec client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°19 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough
ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



JUILLET

Le sens pédagogique



Le saviez-vous?

Les client(e)s qui reçoivent une explication des différentes options de traitement, et sont inclus(es) dans la prise de décision pour leur traitement, ont une plus grande chance d'en être satisfait(e)s et de le continuer sur le long terme.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



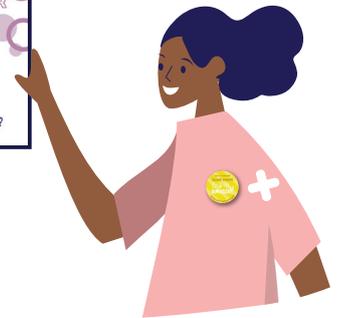
Le sens pédagogique

Le sens pédagogique est la capacité à transmettre un savoir, une expérience ou une recommandation à un individu ou un groupe d'individus - de tous âges et de toutes conditions - par des méthodes adaptées à l'audience concernée.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples où une personne a le sens pédagogique (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices du sens pédagogique entre collègues et lors des consultations :

Quels sont les bénéfices du sens pédagogique pour le counseling? Et entre collègues? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble votre sens pédagogique en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de sens pédagogique au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer votre sens pédagogique avec client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°15 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



AOÛT

L'altruisme



Le saviez-vous?

Certaines données démontrent qu'aider les autres peut favoriser des changements physiologiques et cérébraux qui conduisent à se sentir plus heureux.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



L'altruisme

L'altruisme correspond au dévouement, au fait de se consacrer à autrui de façon désintéressée, sans rien attendre en retour. Une personne altruiste va avoir tendance à aider les personnes qui en ont besoin.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions démontrant l'altruisme (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de l'altruisme entre collègues et lors des consultations :

Quels sont les avantages de l'altruisme sur votre travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble l'altruisme en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve d'altruisme au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer l'altruisme avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°17 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.





SEPTEMBRE

L'esprit d'équipe



Le saviez-vous?

La cohésion entre agents de santé et l'esprit d'équipe contribuent à :

- renforcer le sentiment de sécurité des client(e)s.
- améliorer les performances des centres de santé.
- réduire les erreurs médicales.
- apaiser les inquiétudes des client(e)s concernant leur traitement.
- augmenter l'efficacité et réduire les coûts des soins de santé.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



L'esprit d'équipe

L'esprit d'équipe est un lien entre les membres d'un groupe, leur donnant le sentiment de ne faire qu'un, et les poussant à œuvrer pour le bien de l'équipe au détriment du bien individuel.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions démontrant l'esprit d'équipe (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de l'esprit d'équipe entre collègues et lors des consultations :

Réfléchissez ensemble : Quels sont les avantages de l'esprit d'équipe au travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble l'esprit d'équipe en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve d'esprit d'équipe au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer l'esprit d'équipe avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°16 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT





KIT
EMPATHIE

OCTOBRE

La vulnérabilité



Le saviez-vous?

Se montrer vulnérable augmente la cohésion au sein d'une équipe, et la qualité du travail qu'elle fournit.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



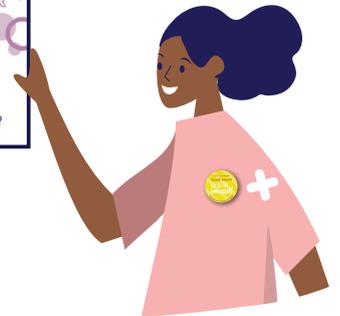
La vulnérabilité

La vulnérabilité correspond à faire l'expérience de la sensibilité physique ou morale. Elle se manifeste dans l'empathie lorsqu'on est ouvert à ressentir en soi-même la situation difficile de l'autre.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions démontrant la vulnérabilité (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de la vulnérabilité entre collègues et lors des consultations :

Quels sont les avantages de la vulnérabilité sur votre travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble la vulnérabilité en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de vulnérabilité au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer votre vulnérabilité avec client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°10 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



KIT
EMPATHIE

NOVEMBRE

Le respect



Le saviez-vous?

Le respect est une valeur essentielle de l'éthique médicale. Il permet la bonne écoute des client(e)s, ainsi qu'un bon diagnostic et traitement. Traiter le/la client(e) avec respect et dignité peut fortement réduire les mauvaises pratiques médicales.*

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



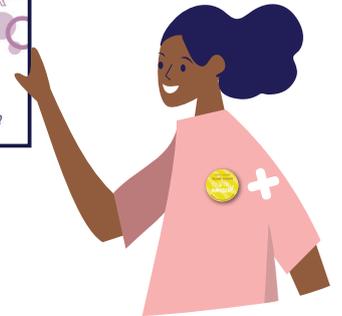
Le respect

Le respect est la considération apportée à l'autre, et qui porte à traiter cette personne avec des égards particuliers et les manifestations de ces égards.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions démontrant le respect (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices du respect entre collègues et lors des consultations :

**Réfléchissez ensemble: Quels sont les bénéfices du respect sur votre travail ?
Donnez des exemples.**

3

Pratiquez ensemble la vulnérabilité en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de respect au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer le respect avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°6 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



KIT
EMPATHIE

DÉCEMBRE

La prise d'initiative



Le saviez-vous?

L'empathie s'apprend, et doit s'entretenir constamment avec une formation continue comme cela a été le cas cette année.

Ne manquez pas le rendez-vous de formation ce mois-ci pour approfondir ce thème!

Chronogramme au dos de cette page



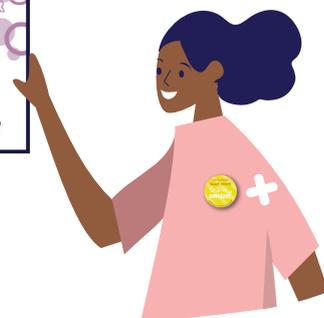
La prise d'initiative

La prise d'initiative est la capacité à se prendre en main, à prendre des risques calculés et à anticiper les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation.

1

L'animateur présente le thème du mois en lisant la définition ci-dessus, le "le saviez-vous" au dos de cette page, puis :

Citez trois exemples d'actions qui démontrent la prise d'initiative (dans n'importe quelle situation).



2

Discutez des bénéfices de la prise d'initiative entre collègues et lors des consultations :

Réfléchissez ensemble: Quels sont les avantages de la prise d'initiative sur votre travail ? Donnez des exemples.

3

Pratiquez ensemble la prise d'initiative en suivant ces instructions :

Montrez aux autres comment vous faites preuve de prise d'initiative au quotidien.

Choisissez chacun(e) un engagement qui vous permettra de renforcer la prise d'initiative avec vos client(e)s et/ou collègues.



4

Pratiquez l'empathie en lien avec le thème du mois, grâce au jeu de cartes :

Placez la carte N°23 au centre de la table: lisez-la et répondez tou(te)s aux questions.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Breakthrough ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT SOCIAL ET DE COMPORTEMENT

