

YASSOMA

Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel



**KIT
EMPATHIE**



USAID
DU PEUPLE AMÉRICAIN

Breakthrough
ACTION
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



BIENVENUE

Ce jeu de cartes fait partie du Kit d'enrichissement YASSOMA. Il est conçu pour accompagner les agents de santé, et les superviseurs et responsables des services de planification familiale (PF) dans l'apprentissage et la pratique de l'empathie.

Qu'est ce que l'empathie?

C'est la capacité à **écouter et reconnaître** les sentiments et principes de l'autre, en mettant ses propres principes de côté. L'empathie est reconnue comme favorisant un counseling PF de qualité.

Consultez le guide YASSOMA ou le calendrier pour en découvrir les bénéfices en détails.

Veillez lire les 3 premières cartes avant de vous lancer dans le jeu.

COMMENT JOUER ?

L'empathie s'apprend et s'entretient.

Il n'est jamais trop tard pour commencer.
Découvrez des techniques simples et efficaces
lors de la formation continue qui se tiendra
chaque mois durant maximum une heure.

Nous proposons que ce jeu soit utilisé en duo: entre deux agents de santé, ou entre un agent de santé et un superviseur. Aucun effort d'animation n'est recommandé.

Posez des questions sur le groupe WhatsApp créé par le/a Point focal YASSOMA dans votre FOSA pour parler d'empathie et vous aider les un(e)s les autres!

Lisez la carte 3 pour la suite des instructions.

Ce jeu comporte 26 cartes, à utiliser dans l'ordre suivant: "S'OUVRIER", "DÉCOUVRIR" puis "CONNECTER."

Jouez lors de pauses, entre deux consultations, durant les rencontres de formation continue ou à la maison avec la version digitale. Lorsque le temps vous manque, vous pouvez utiliser seulement quelques cartes en fonction de vos besoins, grâce aux symboles suivants:



Je choisis les cartes avec ce symbole si je n'ai que 10-15 min pour jouer!



Je choisis les cartes avec ce symbole si je veux travailler sur le jugement.



Je choisis ces cartes pour m'entraîner à me mettre à la place de l'autre.



Je choisis ces cartes pour apprendre à reconnaître les émotions de l'autre, et à le lui montrer.

1er Tour : S'OUVRIR

Instructions

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

Durant ce tour, vous allez faire connaissance avec votre collègue et pratiquer l'empathie.

Vous avez peu de temps?
Vous êtes intéressé(e)s par un apprentissage spécifique? Sélectionnez des cartes du paquet grâce aux symboles présentés page 3.



L'engagement

Pour démarrer, chaque participant(e) lit la phrase suivante à son/sa partenaire:

“Je m’engage à vous accorder ma confiance, et à vous parler ouvertement et honnêtement.

Je m’engage à vous écouter attentivement durant cet exercice.

Je promets que ce que vous me direz restera entre nous.”

Les deux participant(e)s disent s’engager.



Apprendre à comprendre l'autre

Selon vous, quelles sont les qualités
humaines qui vous aident à avoir
confiance en quelqu'un ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



Objectifs

Citez une chose que vous aimeriez accomplir dans les 5 prochaines années.

Qu'est-ce qui vous aidera à y arriver ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



L'empathie

L'empathie est la capacité à écouter et reconnaître les sentiments et les principes de l'autre, en mettant ses propres principes de côté le temps de la consultation.

Comment pratiquez-vous l'empathie avec vos client(e)s?

Donnez un exemple.

Les deux participant(e)s doivent répondre.



Soutien

Quelle est la chose la plus empathique
que quelqu'un vous ait dit ?

Diriez-vous la même chose à un(e)
client(e) ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



Réconfort

Lorsque vos client(e)s ont des craintes ou des peurs, que leur dites-vous ?

Les deux participant(e)s doivent répondre.

2ème Tour : DÉCOUVRIR Instructions

Durant ce tour, vous allez explorer comment vos propres expériences et relations influencent vos opinions sur la planification familiale.

Cela va vous aider à comprendre ce qui influence les comportements et les décisions de vos client(e)s.

Discutez sur une plateforme qui permette la confidentialité afin de parler ouvertement.



Avis de la communauté

Selon vous, que pense la majorité des
membres de votre communauté de la
planification familiale ?

Êtes-vous d'accord ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



L'empathie en planification familiale

Qu'est ce qui pourrait vous empêcher
de faire preuve d'empathie avec un(e)
client(e) lors d'une consultation en
planification familiale ?

Pourquoi ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



Créer un espace de confiance

Comment aider les client(e)s à se sentir à l'aise et en confiance pendant la consultation en planification familiale ?

Les deux participant(e)s doivent répondre.



De quoi réfléchir

Quels sont les devoirs d'un agent de santé envers son/sa client(e) ?

Quels sont les devoirs d'un(e) client(e) envers l'agent de santé ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



Entre superviseurs et agents de santé

Comment les agents de santé et les superviseurs peuvent-ils/elles s'entraider pour que les client(e)s se sentent bien accueilli(e)s et compris(es) ?

Seuls les superviseurs répondent.



De quoi réfléchir

Vous confiez-vous à vos collègues
quand une situation difficile avec
un(e) client(e) se présente ?

Quel soutien aimeriez-vous recevoir
de vos collègues ?

**Seuls les agents de santé
répondent.**

3ème Tour : CONNECTER

Instructions

Durant ce tour, vous allez discuter de *scénarios* inspirés de vraies expériences, pour trouver des solutions à ces situations ensemble .

Les scénarios présentent des situations qui ne sont pas parfaites, voire négatives. Elles ne représentent pas une consultation standard dans votre pays, mais servent d'exemples pour parler d'améliorations par l'empathie, en utilisant les qualités travaillées durant les 2 premiers tours de ce jeu.

Enfin, ce tour se terminera par 3 cartes de réflexion et d'apprentissages.



SCÉNARIO

Halima, 24 ans, s'est mariée le mois dernier. Son mari et elle ont commencé à avoir des relations sexuelles. Halima veut se renseigner sur les méthodes de contraception. Elle demande conseil auprès de Bintou, agent de santé, qui lui dit qu'elle doit demander permission à son époux avant de consulter le service de planification familiale.

Comment pensez-vous qu'Halima se soit sentie avant, pendant, et après cette consultation ?

Que changeriez-vous dans ce scénario ?

Seuls les agents de santé répondent.



SCÉNARIO

Mawusé, 18 ans, se rend au service de planification familiale pour sa troisième injection de contraceptif. Sa mère la soutien et l'accompagne. Une nouvelle agent de santé les reçoit en consultation, et dit à la mère de Mawusé : « Est-ce que votre fille a des rapports sexuels ? Elle est trop jeune pour avoir déjà eu deux injections ». Sa mère sourit, embarrassée, sans répondre.

Comment pensez-vous que Mawusé et sa mère se sentent après cela ?

Que pourrait faire l'agent de santé pour rendre la consultation plus accueillante et empathique ?

Seuls les agents de santé répondent.



SCÉNARIO

Aïda a eu 4 enfants. Elle ne souhaite plus en avoir, et se rend au service de planification familiale. L'agent de santé lui présente toutes les méthodes, et Aïda lui demande de choisir la bonne méthode à sa place, sans plus d'explications. L'agent de santé lui dit que ce n'est pas possible. Aïda décide de partir et de ne pas choisir de contraceptif.

Pourquoi Aïda a-t-elle changé d'avis ?

Qu'est ce que l'agent de santé pourrait faire différemment pour mieux répondre aux besoins d' Aïda?

Les deux participant(e)s doivent répondre.



SCÉNARIO

Priscille est superviseur dans une clinique de santé. Les agents de santé ont du mal à faire preuve d'empathie avec chaque client(e) car ils en reçoivent beaucoup chaque jour et n'ont pas assez de temps. Avant d'être superviseur, Priscille était seulement agent de santé, et comprend cette difficulté. Elle veut soutenir les agents de santé et leur donner des conseils.

Comment Priscille montre-t-elle son soutien et son empathie à son personnel ?

Quels conseils Priscille peut-elle donner aux agents de santé ?

Seuls les superviseurs ou responsables répondent.



SCÉNARIO

Aminta a un implant contraceptif. Elle ressent des douleurs urinaires et pense que cela vient de l'implant. Elle se rend à la Formation sanitaire pour le faire retirer.

L'agent de santé la reçoit, lui demande de décrire ses maux, et lui explique que l'implant n'est pas responsable. Aminta refuse de l'écouter et demande qu'un autre agent lui retire l'implant.

Que doit faire l'agent de santé pour le bien d'Aminta ?

Comment va-t-il/elle communiquer ses recommandations efficacement ?

Les deux participant(e)s doivent répondre.



Apprentissages

Suite à vos conversations lors de ce jeu, nommez 3 choses qui pourraient aider au soutien et au bon accueil des client(e)s lors de la consultation en planification familiale.

Les deux participant(e)s doivent répondre.



Réflexion

Comment utiliser l'empathie pour
recommander les meilleures
options de planification familiale à
votre client(e) ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**



Réflexion

Comment utiliser l'empathie pour
renforcer la collaboration entre
collègues ?

**Les deux participant(e)s
doivent répondre.**