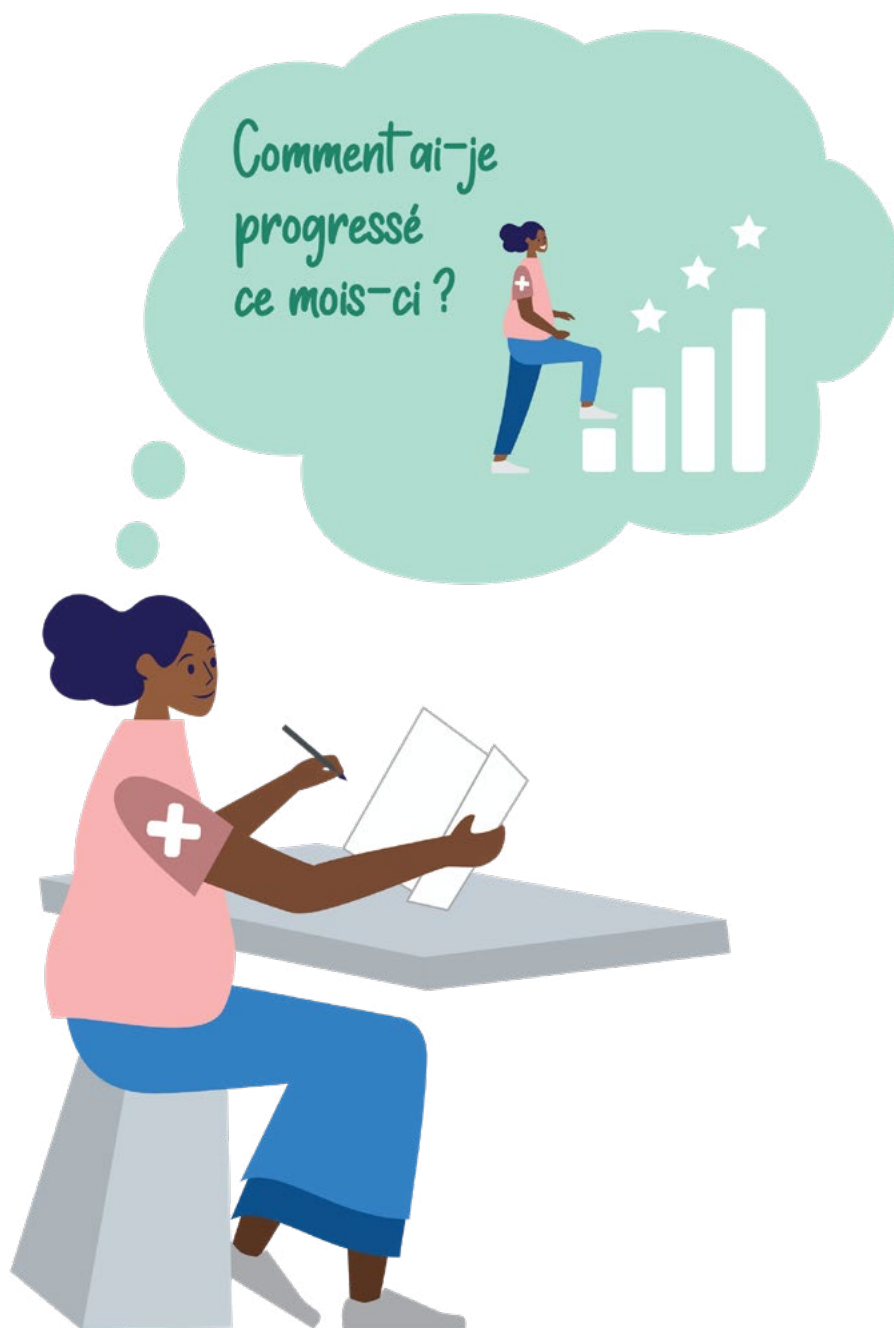





AUTOÉVALUATION MENSUELLE YASSOMA





Nom et prénom de l'agent :

Nom du centre de santé :

Année en cours :

Cher agent,

Ce carnet sert à mesurer et récompenser vos efforts en empathie et en communication, qui sont les clés d'un service exceptionnel.

Le counseling en planification familiale (PF) évolue constamment. Votre équipe a donc tout à gagner en partageant ses connaissances et en se soutenant dans l'apprentissage de ces changements.

Comment faire ?

Utilisez les outils YASSOMA régulièrement, puis prenez 20 minutes à la fin de chaque mois pour évaluer de façon honnête et objective vos forces, vos progrès, et les défis que vous rencontrez au travail.

Pour en savoir plus, tournez la page !

Note : Ce carnet est personnel. Chaque agent de santé PF en possède un, et communique ses notes au Point focal YASSOMA à la fin du mois.

L'équipe Yassoma

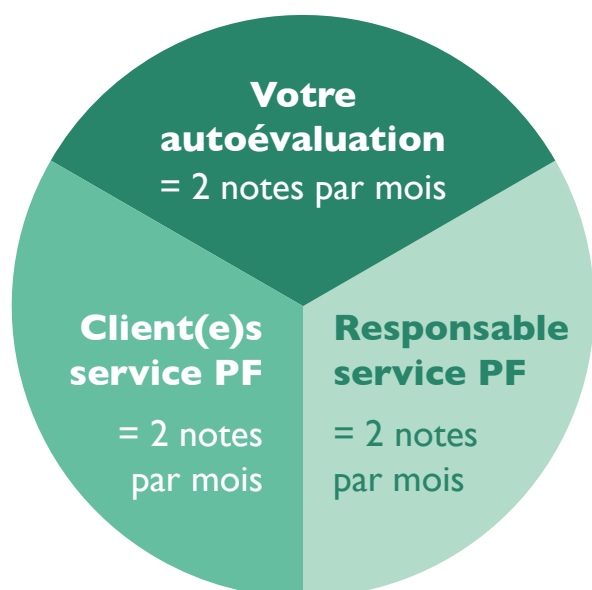
YASSOMA COMMENT ÇA MARCHE ?



Renforcer les connaissances

La pratique régulière des outils du **Kit empathie YASSOMA** permet :

- d'**apprendre les fondements de l'empathie**, nécessaires à un counseling PF de grande qualité ;
- d'échanger des conseils entre collègues, et de **fortifier la collaboration** au sein du service ;
- de mieux communiquer et **renforcer la relation avec les client(e)s** pour un diagnostique et un suivi adaptés.



QUEL EST LE RÔLE DE L'AUTOÉVALUATION DANS TOUT ÇA ?

L'autoévaluation sert à mesurer les progrès de chaque agent en matière d'empathie et de communication tout au long de l'année. En donnant une note mais aussi des éléments concrets pour s'améliorer, ce carnet suscite la réflexion et le progrès de façon concrète.

Qui de mieux placé que vous pour faire le point et vous fixer des objectifs personnalisés ?



Pratiquer l'empathie

C'est votre état d'esprit durant la consultation, par exemple :

- **ne pas juger les circonstances ou croyances** du/de la client(e), même si cela va à l'encontre de vos propres croyances,
- **se mettre à la place du/de la client(e)** pour comprendre son comportement et lui proposer des solutions qui s'adaptent à **ses** besoins.



Communiquer avec le/a client(e)

C'est votre attitude et vos mots durant la consultation, par exemple :

- **poser des questions** sur le pourquoi des choix et pratiques du/de la client(e), avec un visage neutre (par exemple: hausser les sourcils peut être un signe de jugement),
- **écouter le/a client(e) activement**, en le/a regardant et en lui donnant le temps de décrire ses symptômes et ses besoins en matière de PF.

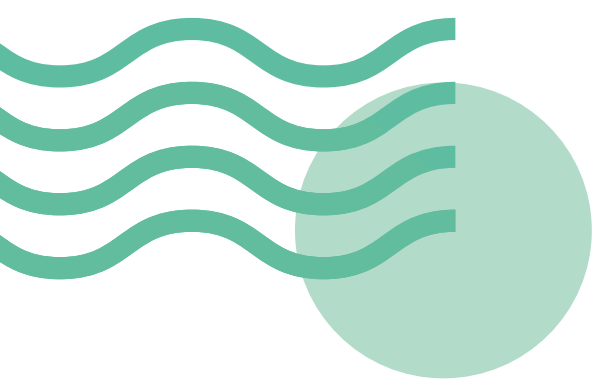
5 Amélioration constante du service de PF



Mesurer et valoriser les progrès

L'utilisation des outils du **Kit de satisfaction YASSOMA** permet :

- **aux client(e)s** de partager leur expérience de la consultation;
- **aux agents** de mieux connaître leurs capacités;
- **au responsable du service PF** de visualiser l'impact de YASSOMA sur son équipe et lui/elle-même;
- de valoriser les efforts grâce aux **badges et au certificat de reconnaissance**.



JANVIER



Thème du mois : L'ouverture d'esprit

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et l'ouverture d'esprit	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
J'ai écouté mes client(e)s en faisant preuve d'un haut degré de tolérance et de compréhension.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux/elles.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en ouverture d'esprit**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

- Exemple: Je m'engage à échanger régulièrement avec mes collègues sur les façons de faire preuve de tolérance avec eux/elles et avec les client(e)s.



Le saviez-vous ?

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

Découvrez-en plus sur l'empathie et son impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

*Strahan E. Compassionomics: The Revolutionary Scientific Evidence That Caring Makes a Difference. Fam Med. 2020;52(6):454-455. <https://doi.org/10.22454/FamMed.2020.543600>.

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à l'ouverture d'esprit	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
J'ai fait preuve d'intérêt et de curiosité lorsque le/a client(e) m'a expliqué sa situation personnelle et ses besoins.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en communication de l'ouverture d'esprit**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



FÉVRIER

Thème du mois : La patience

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la patience	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais supporter les défaillances, les erreurs et surmonter les soucis sans me montrer énervé(e) au travail.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en patience**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

La plupart des agent de santé interrompent les patients seulement 11 secondes après que ceux-ci aient commencé à expliquer leurs symptômes.*

Découvrez en plus sur l'empathie, la patience et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

*Singh Ospina, N., Phillips, K. A., Rodriguez-Gutierrez, R., Castaneda-Guarderas, A., Gionfriddo, M. R., Branda, M. E., & Montori, V. M. (2019). Eliciting the Patient's Agenda Secondary Analysis of Recorded Clinical Encounters. Journal of general internal medicine, 34(1), 36-40. <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4540-5>

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la patience	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Lors d'une situation difficile ou énervante, je trouve les mots pour aller de l'avant avec mes client(e)s ou collègues.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication favorisant la patience, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

- Exemple: Je m'engage à communiquer avec mes mots et mes gestes de façon calme et posée avec les clientes, même lorsque l'impatience me gagne.

●

●



MARS

Thème du mois : La sympathie

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la sympathie	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais ressentir les sentiments des client(e)s ou de mes collègues pour mieux comprendre leurs réactions.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en sympathie**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

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

Découvrez en plus sur l'empathie, la sympathie et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

*Kaptchuk T J, Kelley J M, Conboy L A, Davis R B, Kerr C E, Jacobson E E et al. Components of placebo effect: randomised controlled trial in patients with irritable bowel syndrome BMJ 2008; 336 :999 doi:10.1136/bmj.39524.439618.25

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la sympathie	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais montrer à mes client(e)s et collègues que je participe à leur peine ou peurs en étant cordial(e) et chaleureux/se.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication favorisant la sympathie, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



AVRIL

Thème du mois : La gentillesse

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la gentillesse	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais mettre mes tracas personnels de côté lorsque je suis en consultation, pour le bien de mon/a client(e).				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en gentillesse**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Des études scientifiques ont montré que lorsqu'un(e) agent de santé fait preuve d'attention et de gentillesse cela réduit les symptômes d'un(e) client(e).*

Découvrez en plus sur l'empathie, la gentillesse et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

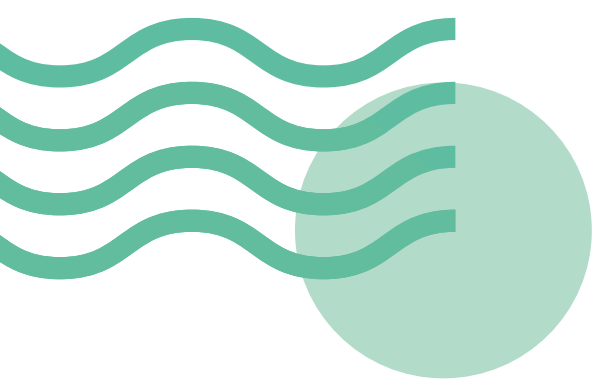
* Leibowitz, K.A., Hardebeck, E.J., Goyer, J.P. et al. Physician Assurance Reduces Patient Symptoms in US Adults: an Experimental Study. J GEN INTERN MED 33, 2051–2052 (2018). <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4627-z>

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la gentillesse	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais adopter un ton et une attitude chaleureux avec mes client(e)s, en souriant et ayant un mot agréable pour eux/elles.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication de la gentillesse, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



MAI

Thème du mois : L'écoute active

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à l'écoute	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais faire le vide dans ma tête lorsque le/a client(e) s'exprime, afin de lui offrir toute mon attention.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en empathie et en écoute active, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Les client(e)s (95% selon certaines études) considèrent le fait d'être écouté(e) par un(e) agent de santé comme étant très, voir extrêmement, important.*

Découvrez en plus sur l'empathie, l'écoute active et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

* Patterson, Grenny, McMillan Switzler. Crucial Conversations: Tools for talking when stakes are High. McGraw Hill, 2002.

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à l'écoute	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Avec mon attitude (visage, gestes), je sais montrer à mon/a client(e) que sa parole a de l'importance, sans l'interrompre.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en communication favorisant l'écoute active**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



JUIN

Thème du mois : La compassion



Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la compassion	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je suis capable de plaindre ou de partager les souffrances et les peurs de mes client(e)s pour les rassurer.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en compassion**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Faire preuve de compassion prend moins d'une minute et peut conduire à réduire drastiquement le niveau d'anxiété des patients.*

Découvrez en plus sur l'empathie, la compassion et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

* Fogarty LA, Curbow BA, Wingard JR, McDonnell K, Somerfield MR. Can 40 seconds of compassion reduce patient anxiety? J Clin Oncol. 1999 Jan;17(1):371-9. doi: 10.1200/JCO.1999.17.1.371. PMID: 10458256.

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la compassion	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais montrer aux client(e)s et à mes collègues que j'ai de la bienveillance envers eux, par mes mots et mes gestes.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en communication de la compassion**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



JUILLET

Thème du mois : Le sens pédagogique

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie le sens pédagogique	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
J'inclus mon/a client(e) dans le traitement que je lui recommande, en pensant à sa situation spécifique.				
J'ai mis les clients à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des clients, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en empathie et en sens pédagogique, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

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

Découvrez en plus sur l'empathie, le sens pédagogique, et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

* "Shared Decision Making Leads to Better patient Outcomes, Higher Satisfaction Rates," News Medical Net.

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à le sens pédagogique	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
J'explique le traitement à mon/a client(e) plusieurs fois s'il le faut, et lui demande calmement si il/elle a bien compris.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication du sens pédagogique, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



AOÛT

Thème du mois : L'altruisme



Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à l'altruisme	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais m'arrêter et prendre le temps de proposer mon aide lorsque je vois quelqu'un qui est en difficulté.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en altruisme**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Certaines données suggèrent que lorsque vous aidez les autres, cela favorise des changements physiologiques et cérébraux qui conduisent à se sentir plus heureux.*

Découvrez en plus sur l'empathie, l'altruisme, et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

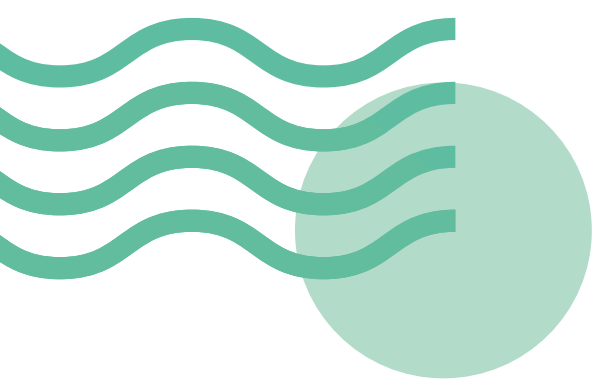
* Post S. It's Good To Be Good: 2014 Biennial Scientific Report on Health, Happiness, Longevity, and Helping Others. Int J Pers Cent Med. 2014;2:1-53.

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à l'altruisme	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais demander aux client(e)s et à mes collègues s'ils ont besoin de mon aide ou soutien, et à faire attention à eux.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en communication de l'altruisme**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



SEPTEMBRE

Thème du mois : L'esprit d'équipe



Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à l'esprit d'équipe	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais penser au bien de mes collègues et à donner la priorité à la qualité des soins avant mes propres intérêts.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en esprit d'équipe**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

On a pu mesurer scientifiquement qu'une bonne cohésion et esprit d'équipe entre les agents de santé contribue à accroître la sécurité des patients, réduire les erreurs médicales et réduire les coûts des soins de santé.*

Découvrez en plus sur l'empathie, l'esprit d'équipe, et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

* Epstein NE. Multidisciplinary in-hospital teams improve patient outcomes: A review. Surg Neurol Int. 2014;5(Suppl 7):S295-S303. Published 2014 Aug 28. doi:10.4103/2152-7806.139612

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à l'esprit d'équipe	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je montre à mes collègues que je pense collectif en faisant preuve de soutien quand ils se sentent débordés ou seul(e)s.				
J'ai aidé les client(e)s à avoir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication de l'esprit d'équipe, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :









OCTOBRE

Thème du mois : La vulnérabilité



Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la vulnérabilité	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais baisser ma garde et me montrer sensible lorsque la situation le demande, afin de créer du lien.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en vulnérabilité**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Se montrer vulnérable accroît la cohésion d'une équipe et la qualité du travail qu'elle fournit.*

Découvrez en plus sur l'empathie, la vulnérabilité, et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

* Zak PJ, Barraza JA. The neurobiology of collective action. Front Neurosci. 2013;7:211. Published 2013 Nov 19. doi:10.3389/fnins.2013.00211

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la vulnérabilité	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je peux exprimer mes fragilités ou mes faiblesses sans me sentir en danger, et accepter l'aide de mes collègues.				
J'ai aidé les client(e)s à voir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en communication favorisant la vulnérabilité**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



NOVEMBRE

Thème du mois : Le respect

Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à le respect	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais aller au delà de mes préjugés, et me baser sur les faits pour offrir mon respect à mes client(e)s.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en respect**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

Le respect constitue une valeur essentielle de l'éthique médicale. Il permet d'assurer que les patients soient écoutés, reçoivent un bon diagnostic et traitement.*

Découvrez en plus sur l'empathie, le respect et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

*Huntington B, Kuhn N. Communication gaffes: a root cause of malpractice claims. Proc (Bayl Univ Med Cent). 2003;16(2):157-161. doi:10.1080/08998280.2003.11927898

Catégorie : Communication

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à le respect	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je montre à mes client(e)s et collègues que ce qu'ils/elles sont et font a de l'importance, par l'écoute et les mots.				
J'ai aidé les client(e)s à voir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

Écrivez ci-dessous les améliorations en communication favorisant le respect, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :



DÉCEMBRE

Thème du mois : La prise d'initiative



Catégorie : Empathie

Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à l'empathie et à la prise d'initiative	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je sais prendre spontanément la décision nécessaire, après avoir pesé le pour et le contre, en incluant les autres.				
J'ai mis les client(e)s à l'aise, en établissant un climat et une relation de confiance avec eux.				
Je n'ai pas jugé la situation des client(e)s, même si elle va à l'encontre de mes convictions personnelles.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ / 12			

Écrivez ci-dessous les améliorations **en empathie et en prise d'initiative**, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

Le saviez-vous ?

L'empathie peut s'apprendre et s'acquérir via une formation continue comme cela a été le cas cette année.*

Découvrez en plus sur l'empathie, la prise d'initiative, et leur impact sur le service de Planification Familiale, grâce à la **Formation continue YASSOMA**.

*Teding van Berkhout, E., & Malouff, J. M. (2016). The efficacy of empathy training: A meta-analysis of randomized controlled trials. Journal of Counseling Psychology, 63(1), 32–41. <https://doi.org/10.1037/cou0000093>

Catégorie : Communication

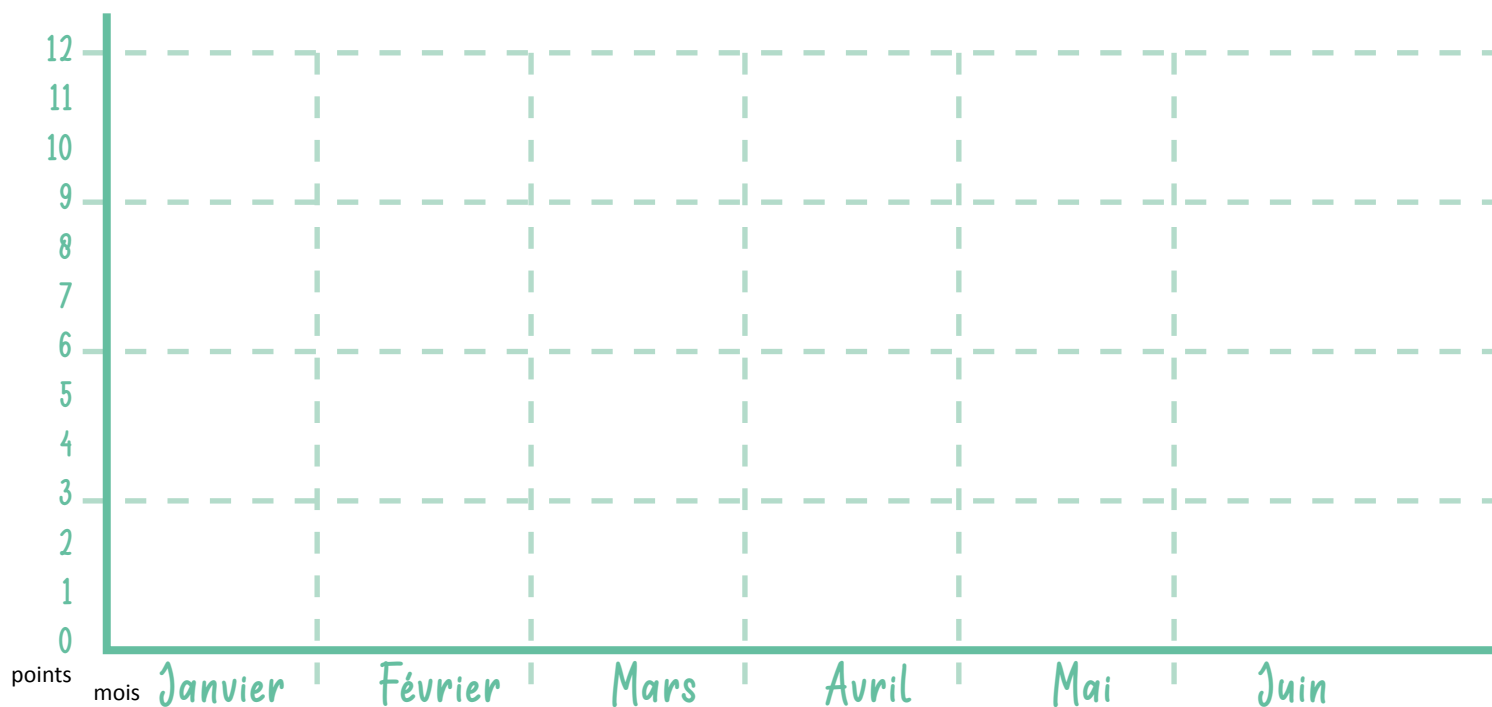
Mettez une croix sous le(s) point(s) qui correspond(ent) à votre niveau actuel, puis calculez le total.
Le but est de noter vos améliorations dans le temps, alors soyez aussi honnête que possible.

Critères liés à la communication et à la prise d'initiative	1 point "Je suis novice"	2 points "J'ai essayé"	3 points "Je pratique"	4 points "Je maîtrise"
Je suis toujours volontaire pour essayer quelque chose de nouveau, tout en respectant mes limites personnelles.				
J'ai aidé les client(e)s à voir toutes les informations en rapport avec la situation décrite, de manière claire et neutre.				
J'ai tenu compte des choix des client(e)s, en posant des questions, sans imposer mes idées.				
Total de points en empathie ce mois-ci	_____ /12			

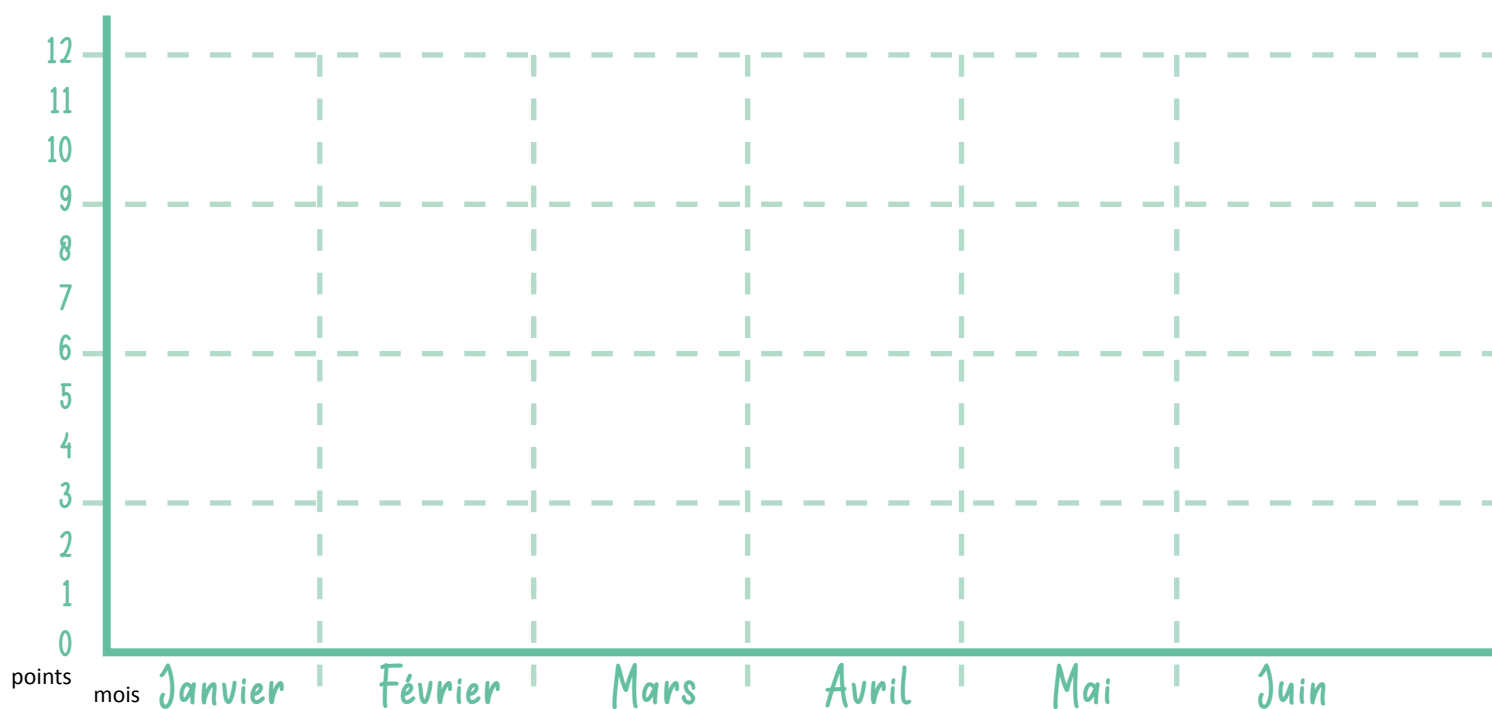
Écrivez ci-dessous les améliorations en communication favorisant la prise d'initiative, que vous et votre centre de santé pourriez entreprendre :

CARTOGRAPHIE DE L'ANNÉE

Catégorie : **Empathie**

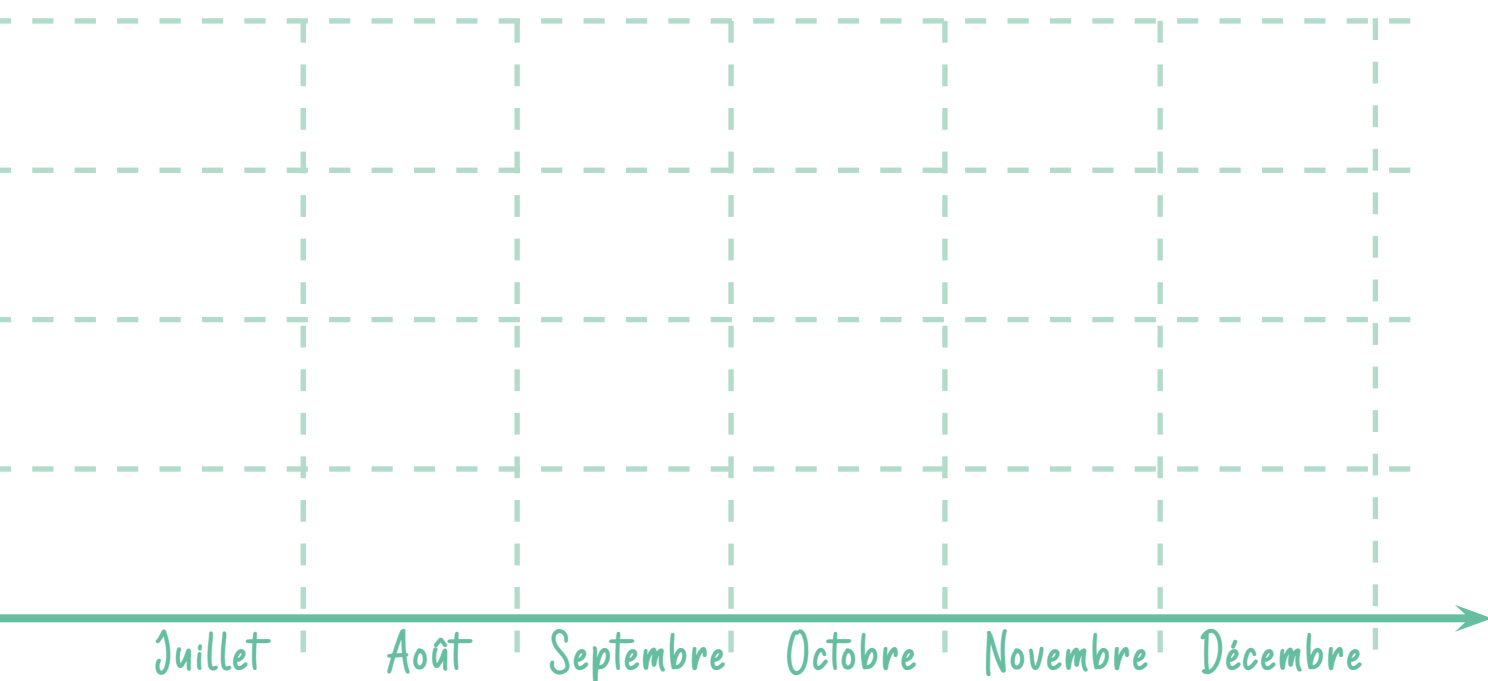
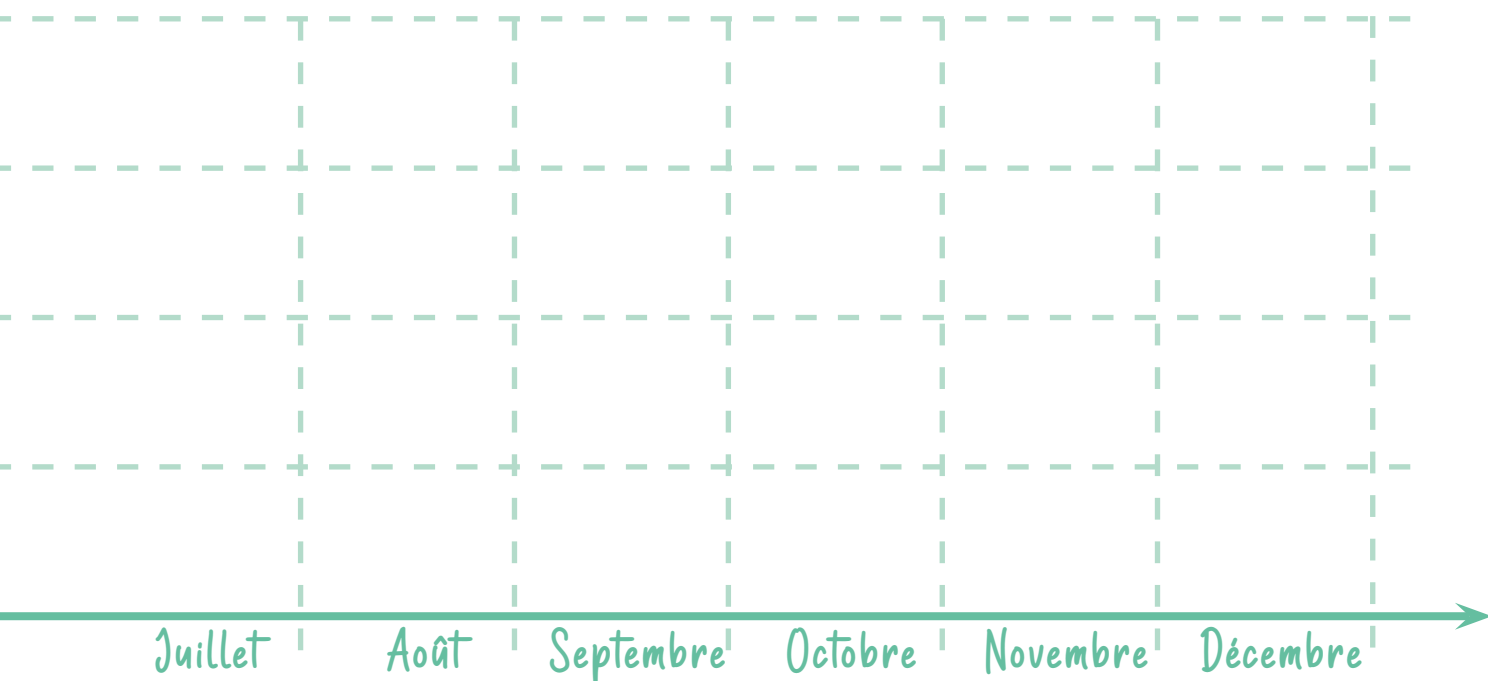


Catégorie : **Communication**



Instructions:

Pour chaque mois de l'année, mettez une croix sur le nombre de points obtenus en empathie (tableau du haut) et en communication (tableau du bas), puis reliez les croix entre elles pour voir votre évolution sur l'année.



Notes

Notes

Notes



YASSOMA a été rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence américaine pour le développement international (USAID). Le contenu relève de la responsabilité de Breakthrough ACTION et ne reflète pas nécessairement les positions de l'USAID ou du gouvernement américain.