

Formation Complète

28 juin – 21 juillet 2022

PRÉSENTÉ PAR GAVI, OMS, UNICEF & US
CDC

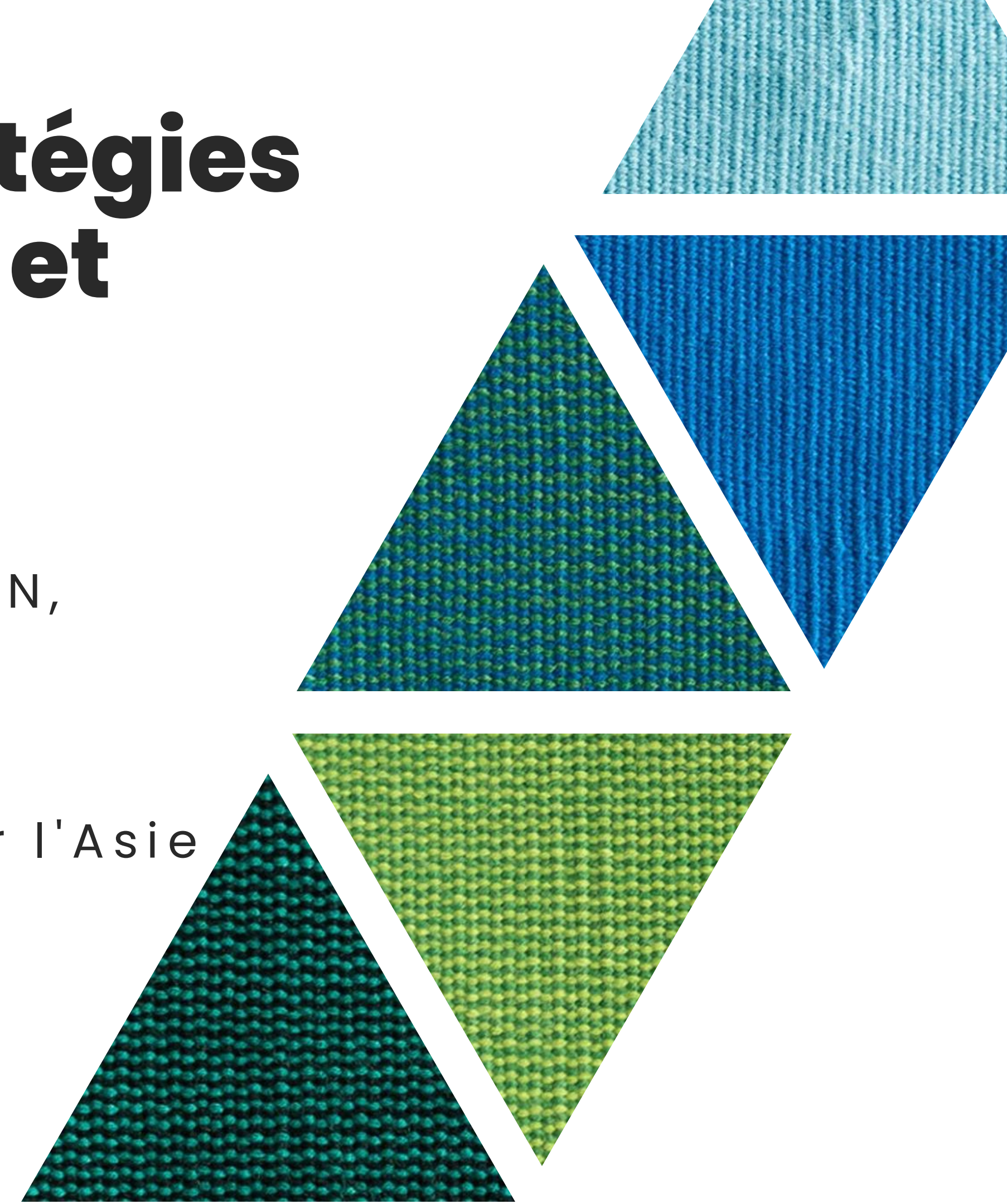


Interventions et stratégies au niveau individuel et interpersonnel

Michelle Dynes, PhD, MPH, MSN, RN,
CNM, FAAN, FACNM

Spécialiste de la demande de
vaccination

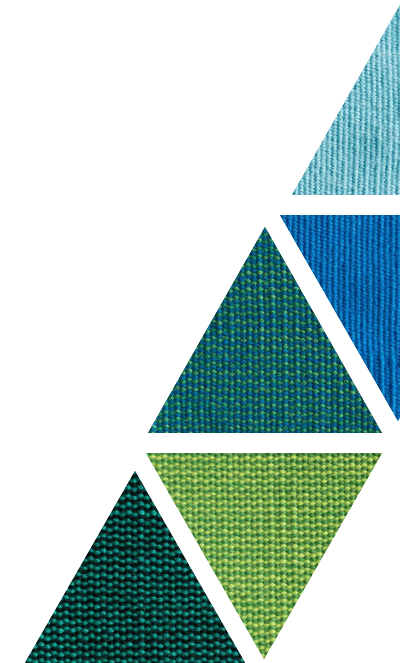
Bureau régional de l'UNICEF pour l'Asie
de l'Est et le Pacifique





Plan de présentation

1. Objectifs d'apprentissage
2. Définitions
3. Stratégies pour aider à augmenter la confiance et la demande en vaccins COVID-19
4. Communication interpersonnelle pour la vaccination (CIP/I)
5. Introduction à l'entretien motivationnel (MI)





Objectifs d'apprentissage

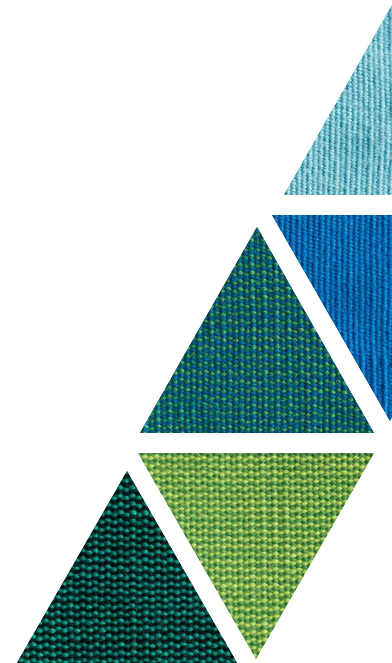
Les Participants vont...

- Passer en revue les définitions et les concepts de base des stratégies visant à générer une demande au niveau individuel et interpersonnel.
- Décrire 12 stratégies pour la vaccination COVID-19
- Décrire les principes d'une communication interpersonnelle efficace pour la vaccination (CIP/I)
- Expliquer les étapes de l'application des techniques d'entretien motivationnel rapide (MI) pour la vaccination contre la COVID-19.



Définitions

- **Communication interpersonnelle** – le processus d'échange d'informations, d'idées, de pensées et de sentiments entre un groupe de deux personnes ou plus à l'aide de messages verbaux et non verbaux
- **Communication non verbale** – méthode de transmission d'informations ou de transmission de pensées ou de sentiments par des actions telles que le langage corporel, les gestes, les expressions faciales ou les sons qui ne sont pas tout à fait des mots ; ceux-ci peuvent renforcer ou contredire ce qui est exprimé verbalement.
- **Empathie** – Capacité à comprendre et à partager les sentiments d'autrui
- **Sympathie** – Sentiments de pitié et de chagrin pour l'expérience d'une autre personne





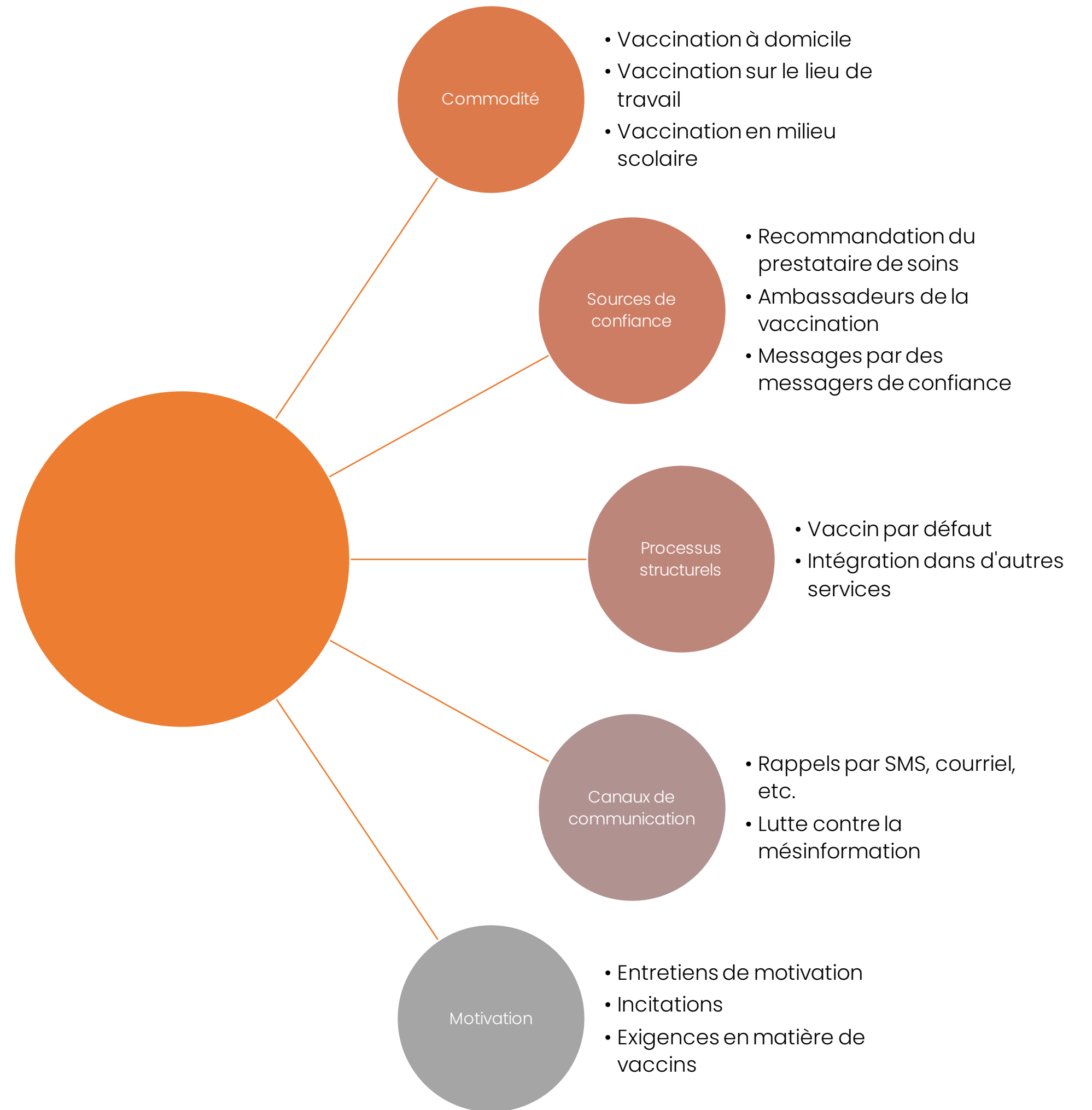
Énoncé du problème

Les interactions interpersonnelles négatives entre les travailleurs de la santé (TS) et les clients peuvent réduire dans la communauté :

- La confiance dans les travailleurs de santé et dans le système de santé en général.
- Le désir et la probabilité de suivre les recommandations et de revenir pour des services futurs.



Stratégies pour aider à augmenter la confiance et la demande du vaccin COVID-19



Principes d'une communication interpersonnelle efficace pour la vaccination (CIP/I)

01

Accueillir chaleureusement le client

02

Faire preuve d'empathie pour démontrer sa compréhension

03

Faire en sorte que les messages soient simples et clairs en utilisant la langue locale

04

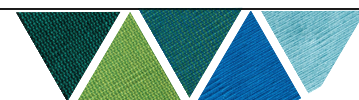
Éviter de présumer de l'acceptation ou de l'hésitation à l'égard du vaccin

05

Écouter activement pour encourager la discussion

06

Vérifiez la compréhension à la fin de la discussion



Principes d'une communication interpersonnelle efficace pour la vaccination (CIP/I)

01

Soyez poli, même lorsque vous n'êtes pas d'accord

02

Encouragez les clients à exprimer leurs idées et leurs craintes

03

Montrer de l'appréciation pour les connaissances et les questions du client

04

Éviter d'interrompre le client lorsqu'il parle

05

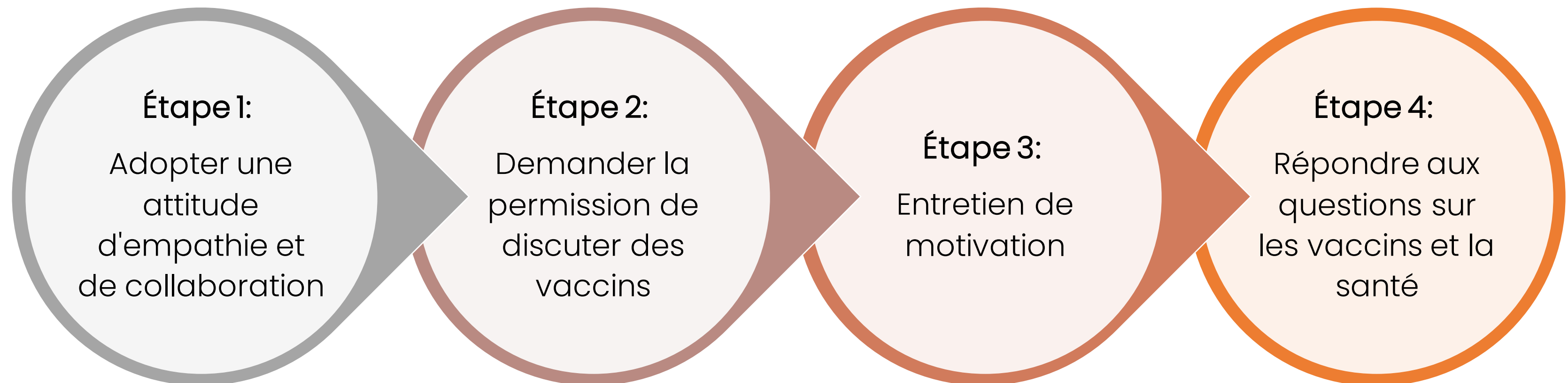
utiliser un langage corporel, des expressions faciales et un contact visuel appropriés

06

Utiliser des termes d'adresse respectueux



Comment appliquer rapidement l'entretien motivationnel lors d'une visite chez un client (1-5 minutes)



APA and CDC. Talking with patients about COVID-19 vaccination: An introduction to motivational interviewing for healthcare professionals. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>



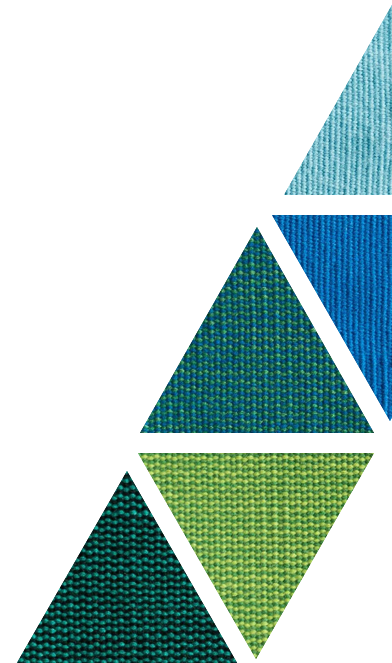
Comment appliquer rapidement l'entretien motivationnel lors d'une visite chez un client (1-5 minutes)



APA et CDC. Parler avec les patients de la vaccination contre la COVID-19 : Une introduction à l'entretien motivationnel pour les professionnels de santé.. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

Étape 1 – Adopter une attitude d'empathie et de collaboration

- Soyez compatissant, faites preuve d'empathie et soyez sincèrement curieux de connaître les raisons pour lesquelles le client/soignant ressent ce qu'il ressent.
- Soyez sensible à la culture, à la dynamique familiale et aux circonstances qui peuvent influencer la façon dont ils perçoivent les vaccins
- L'argumentation et le débat ne fonctionnent pas. Adopter une position initiale forte peut également se retourner contre vous, en particulier avec les personnes qui ont des inquiétudes au sujet des vaccins..



Comment appliquer rapidement l'entretien motivationnel (MI) lors d'une visite chez un client (1-5 minutes)



APA et CDC. Parler avec les patients de la vaccination contre la COVID-19 : Une introduction à l'entretien motivationnel pour les professionnels de santé. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

Étape 2 – Demander la permission de parler des vaccins

- Commencez par demander la permission de discuter des vaccins (par exemple : "Si vous êtes d'accord, j'aimerais passer quelques minutes à parler des vaccins COVID-19 et de votre famille").
- S'il dit non, respectez son refus.
 - Option 1 – Passez à autre chose et dites "Je respecte cela, et comme je me soucie de votre santé générale, nous pourrions peut-être parler des vaccins à un moment ultérieur".
 - Option 2 – En fonction des émotions du client et de votre évaluation de sa vision du monde et de ses valeurs, passez quelques minutes à explorer les raisons pour lesquelles il ne veut pas en parler. Les objectifs sont de comprendre, pas de les faire changer d'avis
- S'il dit oui, passez à l'étape 3.

Comment appliquer rapidement l'entretien motivationnel (MI) lors d'une visite chez un client (1-5 minutes)



APA et CDC. Parler avec les patients de la vaccination contre la COVID-19 : Une introduction à l'entretien motivationnel pour les professionnels de santé. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

ÉTAPE 3 – ENTRETIEN DE MOTIVATION

- Posez une question à échelle – par exemple, "Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous vous fassiez vacciner contre la COVID-19 ?".
- Explorez les deux côtés du chiffre donné. "Ok, pourquoi 4 ?", "Qu'est-ce qui vous aiderait à passer à 5 ou 6 ?"
- Les gens ont plus d'expérience pour expliquer pourquoi ils ne se sont pas fait vacciner. Le fait de parler à haute voix change réellement la façon dont les gens font leurs choix
- Faites preuve de compassion et de curiosité à l'égard de leurs sentiments contradictoires. Montrez votre soutien pour les aider à intégrer leurs valeurs personnelles et les besoins de santé de leur famille et de leur communauté dans leur décision.

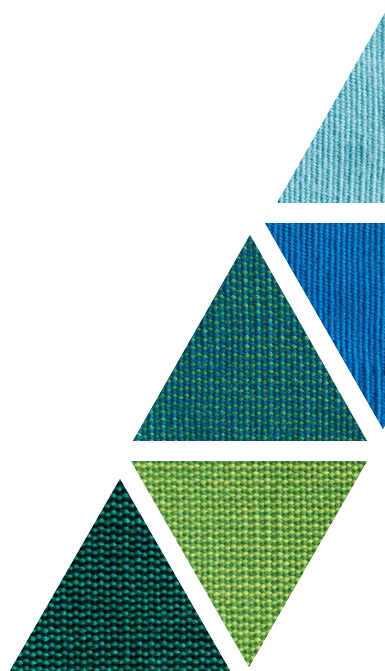
Comment appliquer rapidement l'entretien motivationnel (MI) lors d'une visite chez un client (1-5 minutes)



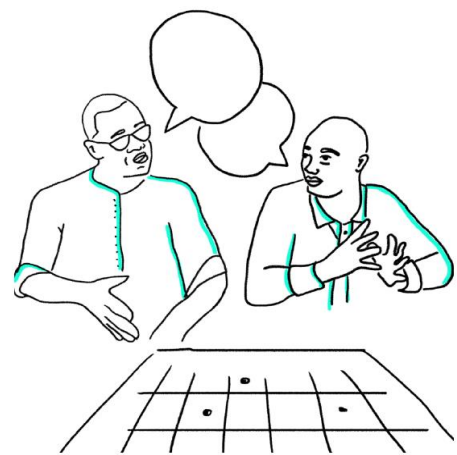
APA et CDC. Parler avec les patients de la vaccination contre la COVID-19 : Une introduction à l'entretien motivationnel pour les professionnels de santé. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>

Étape 4 – Répondre aux questions sur les vaccins et la santé

- S'ils sont bien informés et capables de répondre à la question, répondez avec empathie et fournissez des informations scientifiques, si nécessaire. Orientez-les vers des ressources fiables.
- Si la question ne relève pas de votre compétence ou de votre connaissance, recommandez-lui de parler à un expert compétent et orientez-la, si possible.



Exemple du terrain – Ethiopie



Idées générées par la méthode DCH

- Prix de l'employé du mois ou récompenses qui saluent la positivité et l'attitude accueillante des travailleurs de la santé.
- Cérémonie/festival communautaire avec théâtre, musique, poésie pour récompenser les familles qui ont achevé leur programme de vaccination.
- Impliquer les parties prenantes locales qui ont une influence sur la communauté dans la micro-planification des activités de mobilisation communautaire pour la vaccination.
- Cérémonie communautaire officielle pour récompenser les familles qui ont complètement vacciné leurs enfants.
- Dialogues communautaires : les groupes de mères, les leaders et les grands-mères doivent discuter de l'importance des vaccins comme moyen de prévention.



3 vérités pour aborder les interactions négatives entre les agents de santé et les clients sur le terrain

1. Les agents de santé sont la source d'information la plus fiable en matière de vaccination.
2. La qualité des interactions entre les agents de santé et les clients est un facteur clé de l'acceptation de la vaccination.
3. Les travailleurs de santé veulent fournir des soins de haute qualité, y compris une communication interpersonnelle respectueuse ; les réalités des environnements de service et les ressources humaines limitées sont souvent des obstacles à la réalisation de cet objectif.



3 Meilleures pratiques pour traiter les interactions négatives entre les agents de santé et les clients

1. Au cours de la formation CIP/ & MI pour les agents de santé, prévoir un temps suffisant pour les jeux de rôle afin d'aider à pratiquer et à améliorer les techniques de communication.
2. Les éléments clés de CIP/I & de MI doivent être intégrés dans les cahiers des charges, les visites de supervision et les évaluations de performance.
3. Les interventions en matière de CIP/I et d'MI doivent être associées à des activités qui traitent des questions de main-d'œuvre, d'environnement de travail et d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée..



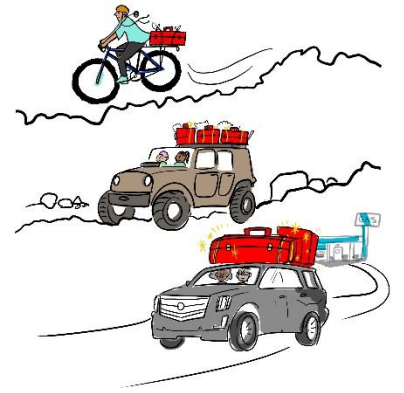


Métriques et évaluation

Exemple de métriques des agents de santé	Exemple de métriques pour les clients	Exemple d'autres métriques
<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage de réponses correctes au test de connaissances CIP/I & MI• Nombre/% d'agents de santé nouvellement formés aux techniques CIP/I & MI• Nombre/% d'agents de santé recevant une formation de recyclage en CIP/I & MI• Nombre/% de superviseurs formés à la supervision de soutien CIP/I & MI• Nombre/% d'agents de santé indiquant la valeur des approches CIP/I & MI	<ul style="list-style-type: none">• Nombre/% de clients se déclarant satisfaits/très satisfaits de la visite de vaccination• Nombre/% de clients rapportant des interactions positives avec les travailleurs de santé• Nombre/% des clients déclarant avoir confiance dans les agents de santé en ce qui concerne la communication pour la vaccination.• Nombre/% des clients déclarant se sentir à l'aise pour poser des questions et faire part de leurs préoccupations	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'établissements où la CIP/I et l'IM sont intégrés dans la formation initiale et continue.• Nombre d'agents de santé signalant un soutien efficace de leur superviseur• Nombre de visites de supervision de soutien effectuées avec des agents de santé



Actions que vous pouvez prendre pour aborder les interactions négatives entre le personnel soignant et les clients dans différents environnements opérationnels



Vélo de montagne



- Sessions de supervision de soutien pour revoir et jouer les étapes de CIP/I et de l'IM.
- Introduire une boîte à commentaires dans les établissements pour que les clients et les agents de santé puissent partager leurs expériences.

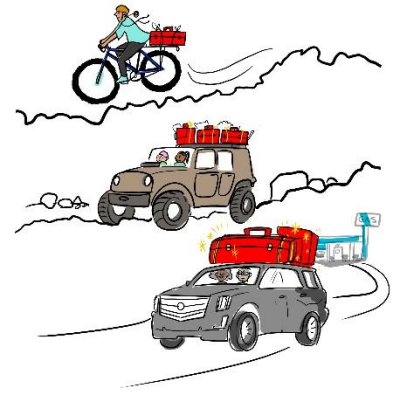
4x4 Robuste



- Tout ce qui précède à partir d'exemples de "vélo de montagne".
- SMS hebdomadaire aux agents de santé donnant des conseils sur la façon d'aborder les clients qui hésitent à se faire vacciner.
- Concours d'idées innovantes pour que les clients se sentent à l'aise pour poser des questions et faire part de leurs préoccupations.
- Observer les interactions entre les agents de santé et les clients à l'aide d'une liste de contrôle des techniques CIP/I et MI.

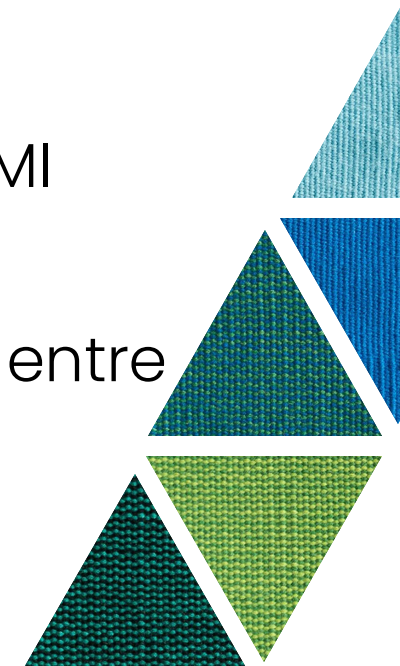


Actions que vous pouvez prendre pour aborder les interactions négatives entre le personnel soignant et les clients dans différents environnements opérationnels



Voiture de luxe

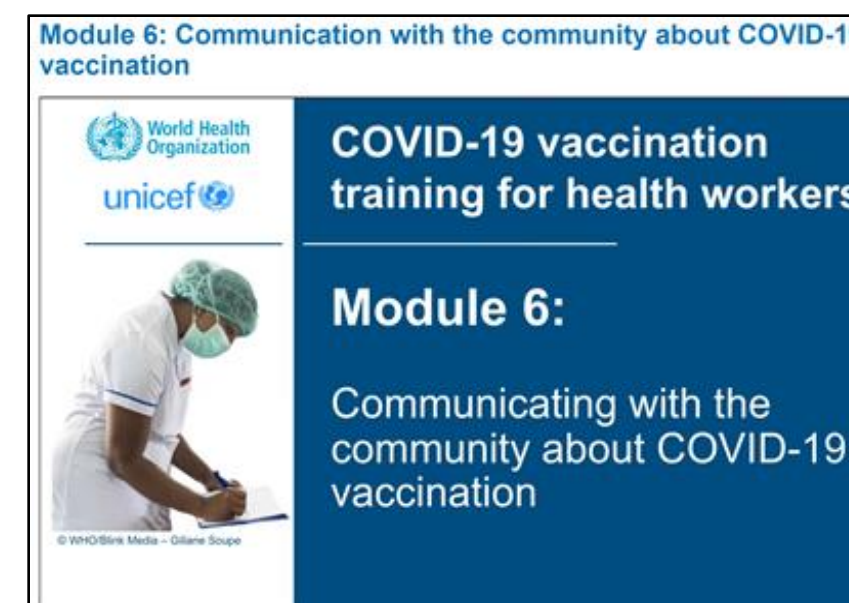
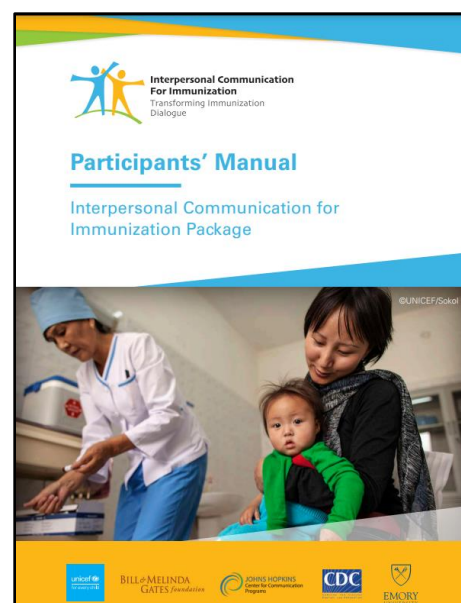
- Tout ce qui précède à partir des exemples de "vélo de montagne" et de "4x4 robuste".
- Enquêtes nationales sur les expériences des clients et des agents de la santé en matière de CIP/I.
- Intégration des concepts CIP/I et MI dans un plan d'action national.
- Recruter et former des points focaux CIP/I & MI au sein du ministère de la santé par la mise en œuvre d'une formation principale, en cascade au niveau sous-national.
- Renforcer les capacités des agents de la santé par le biais de modules virtuels et en personne sur la CIP/I et MI et les intégrer dans la formation initiale et la formation continue.
- Intégration de CIP/I et de MI à l'échelle nationale dans les processus de supervision et d'évaluation de soutien.
- Ressources humaines suffisantes pour consacrer suffisamment de temps à la CIP/I et à MI pendant les visites aux clients.
- Activités visant à améliorer l'environnement de travail, la motivation et l'équilibre général entre vie professionnelle et vie privée des agents de la santé.





Ressources clés

- UNICEF. Interpersonal communication for immunization. <https://ipc.unicef.org/index.php/package-components>
- APA and CDC. Talking with patients about COVID-19 vaccination: An introduction to motivational interviewing for healthcare professionals. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/hcp/engaging-patients.html>
- OpenWHO. COVID-19 vaccination training for health workers. *Module 6: Communication with the community about COVID-19 vaccination*. <https://openwho.org/courses/covid-19-vaccination-healthworkers-en?locale=en>
- COVID-19 vaccination field guide: 12 strategies for your community. <https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/vaccinate-with-confidence/community.html>
- WHO & UNICEF. (2022). Human-centred design for tailoring immunization programmes. WHO. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354457/9789240049130-eng.pdf>



Travail de groupe



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Objectif :

Aider les participants à pratiquer et à identifier les bonnes compétences en matière de communication interpersonnelle pour la vaccination (CIP/I) et d'entretien motivationnel (MI).

Ordre du jour :

Mise en place de Miro

Instructions pour l'exercice et mise en place du scénario

Exercice de groupe : Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite ?

Discussion de synthèse sur les meilleures pratiques CIP/I et MI



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Guide de l'animateur :

Permettez aux participants et aux animateurs de se présenter s'ils sont nouveaux dans le groupe.

Partagez le lien de l'exercice de groupe sur le tableau Miro. Assurez-vous que tous les participants peuvent accéder à ce lien.

Partagez votre écran sur Zoom au cas où certains participants ne parviendraient pas à faire fonctionner correctement Miro ; encouragez ces participants à participer en suivant le déroulement de l'exercice sur votre écran et en utilisant la fonction de chat sur Zoom pour communiquer leurs réponses.

Lisez les instructions de l'exercice à haute voix

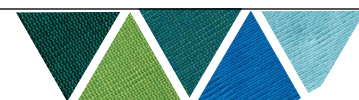
Demandez à un participant de lire à haute voix une courte description du scénario agent de santé/client pour planter le décor.



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Guide de l'animateur :

- Discutez – Quelles motivations et autres facteurs pourraient influencer la décision de Bobby de se faire vacciner contre le COVID-19 ?
- Posez la question suivante : "Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite ?".
- Permettez aux participants de taper leurs idées en utilisant la fonction des notes autocollantes du tableau Miro.
- À l'aide d'une autre note autocollante sur le tableau Miro, permettez aux participants de saisir une description du langage corporel et du ton de voix que l'infirmière Tida devrait utiliser pendant la discussion.
- Lorsque les participants ont fini d'ajouter leurs réponses, discutez de la ou des réponses qui se distinguent par une communication particulièrement efficace. Posez la question au groupe :
 - Quelles sont les réponses qui aideront le client à se sentir respecté ? Pourquoi ?
 - Quelles sont les réponses qui aideront le client à se sentir à l'aise pour poser des questions et partager son point de vue ? Pourquoi ?
 - Quelles réponses sont les plus susceptibles de stimuler le changement de comportement ? Pourquoi ?



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Instructions aux participants:

Cet exercice vous met dans la peau d'un agent de santé, l'infirmière Tida, qui est confronté à un client hésitant à se faire vacciner. Nous allons commencer par lire une courte description de la situation. Vous aurez l'occasion de décider ce que l'infirmière Tida devrait dire ensuite. Il ne s'agit pas d'un concours mais d'une occasion de mettre en pratique vos nouvelles compétences en matière de communication interpersonnelle (CIP) et d'entretien motivationnel (EM).

Gardez à l'esprit qu'une bonne CIP permet au client de se sentir respecté et suffisamment à l'aise pour partager son point de vue sincère et poser des questions. Un bon entretien motivationnel fera appel à la curiosité pour mieux comprendre le point de vue du client hésitant ; il encouragera le client à dire tout haut les raisons pour lesquelles il devrait se faire vacciner, ce qu'il n'a peut-être pas l'habitude de faire. Ces stratégies aideront le client à envisager la vaccination d'une manière différente et lui permettront de se sentir bien après la discussion, même s'il ne se fait pas vacciner ce jour-là.

N'oubliez pas qu'il n'est pas facile de savoir quoi dire en réponse à une hésitation, alors ne vous inquiétez pas si vous n'êtes pas sûr de vous. La pratique vous aidera à améliorer ces compétences et à mieux compatir avec les agents de santé qui se trouvent régulièrement dans ces situations.



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Scénario agent de santé/client (page 1) :

L'infirmière Tida est une infirmière diplômée de 25 ans et travaille au centre de santé depuis 3 ans. Avant le début de la pandémie, elle n'aurait pas pu imaginer que sa vie et son travail allaient changer aussi radicalement en tant que nouvelle infirmière. Alors qu'elle était déjà très occupée au centre de santé, son travail quotidien lui semble désormais écrasant car elle a été chargée de la vaccination contre la COVID-19, en plus de ses tâches habituelles.

L'infirmière Tida souhaite vraiment fournir des services de santé de qualité à sa communauté, mais elle se retrouve parfois dans des situations où elle ne sait tout simplement pas quoi dire, notamment lorsqu'un client refuse la vaccination. La formation initiale ne couvrirait pas cet aspect de la communication.



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Scénario agent de santé/client (page 2):

Bobby est un homme de 52 ans qui se rend chaque mois au centre de santé pour la gestion de son hypertension artérielle. Bobby a trois enfants adultes et huit petits-enfants qu'il adore. Après le décès inattendu de sa femme l'année dernière, Bobby passe autant de temps que possible avec sa famille.

Il a travaillé dur comme chauffeur de taxi au cours des 30 dernières années. Il aime rencontrer de nouvelles personnes et a la chance d'entendre de nombreux points de vue intéressants sur la politique, la religion et la vie en général. Même si Bobby présente des facteurs de risque pour la forme grave du COVID-19, il n'a pas accepté la vaccination contre la COVID-19. Lorsqu'on lui demande pourquoi, il répond généralement en riant : "J'ai vécu aussi longtemps sans le vaccin, pourquoi devrais-je le prendre maintenant ?".

Bobby a secrètement de sérieuses inquiétudes quant à la sécurité du vaccin - il a entendu plusieurs histoires d'effets secondaires terribles, voire de décès, de la part de ses passagers et des animateurs des émissions radio qu'il écoute dans le taxi.



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Scénario agent de santé/client (page 3) :

Après avoir examiné la tension artérielle de Bobby aujourd'hui et ajusté son traitement, l'infirmière Tida décide qu'elle doit au moins demander à Bobby de se faire vacciner contre la COVID-19. Elle a déjà essayé par le passé, mais sans succès. L'infirmière Tida a récemment suivi une brève formation sur la CIP/I et MI, et elle espère pouvoir utiliser certaines de ses nouvelles compétences en matière de communication.

L'infirmière Tida dit : "Bobby, avant que tu ne partes aujourd'hui, j'aimerais te demander la permission de discuter des vaccins COVID-19."

Bobby, fait un petit rire à l'infirmière Tida, hausse les épaules et dit : "Bon, d'accord, on peut en parler si on doit le faire. Mais vous savez que vous perdez probablement votre temps avec moi !"

L'infirmière Tida sourit à Bobby, respire lentement et profondément, et dit...

QUE DOIT DIRE L'INFIRMIÈRE TIDA ENSUITE ?



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Questions de facilitation/discussion (page 1) :

Discutez - Quelles motivations et quels autres facteurs pourraient influencer la décision de Bobby de se faire vacciner contre la COVID-19 ?

À l'aide des notes autocollantes sur Miro, tapez la réponse que l'infirmière Tida devrait donner ensuite. Vous pouvez ajouter jusqu'à 5 phrases pour expliquer le déroulement de la discussion.

En utilisant une autre note autocollante sur Miro, écrivez une description du langage corporel et du ton de voix que l'infirmière Tida devrait utiliser pendant la discussion.



Exercice de groupe - Que devrait dire l'infirmière Tida ensuite?

Questions de facilitation/discussion (page 2):

1. Une fois que vous avez fini d'écrire vos idées, je voudrais que chaque participant lise à haute voix ce qu'il a écrit et explique son raisonnement.
2. Quelles réponses et quels exemples de langage corporel permettraient à Bobby de se sentir à l'aise pour partager son point de vue sincère et poser des questions ?
3. Quelles réponses et quels exemples de langage corporel permettraient à Bobby de se sentir bien dans la discussion, même s'il ne se fait pas vacciner ?



Exercice de groupe

Préparez un exercice de groupe de 20 minutes qui peut être réalisé virtuellement en petits groupes, en gardant à l'esprit que les groupes seront constitués par langue (anglais et français). Si vous avez besoin d'animateurs, fournissez-leur des conseils.

Les éléments clés de l'exercice à inclure :

- Objectif de l'exercice de groupe avec lien avec le cours (format PPT)
- Ordre du jour
- Guide de l'animateur
- Instructions pour les participants
- Conception de l'activité de groupe (y compris tout modèle de rapport)
- Exemples de matériel ou de données
- Outils - vous pouvez le faire sur Miro ou sur Google Slides.
- Nombre de personnes nécessaires pour soutenir cet exercice et rôles (y compris les compétences linguistiques)
- Demandes techniques particulières (par exemple, lecture d'une vidéo)

