

Module 2	FICHE PÉDAGOGIQUE Compétences relationnelles de base en ETP Techniques de base - <i>La reformulation</i>		ACTIVITÉ 8.2
Module correspondant	Module 2 : Compétences relationnelles de base en ETP		
Objectifs	<p>À la fin de l'activité, les participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ auront conscience de l'importance de la reformulation dans une approche centrée sur la personne, ▪ seront comment et dans quel contexte utiliser la reformulation dans un entretien, ▪ seront capables de faire des reformulations (reflet, clarification, aide à la formulation des émotions). 		
Durée	25 min.		
Matériel pour le formateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le diaporama « La reformulation » ▪ 1 exemplaire de la fiche 1 formateur « Phrases à reformuler » à lire par le formateur (voir Fiche 2 formateur pour des idées de reformulations). ▪ Ordinateur, vidéo projecteur, rallonge électrique. 		
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partage des savoirs en groupe. ▪ Entraînement à la pratique. ▪ L'intervenant a une fonction importante d'accompagnement des participants dans l'apprentissage de la reformulation. 		
Consignes et déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation de l'activité et des consignes (5 minutes) >>> Le formateur présente au groupe les 3 temps de l'activité sur le thème de la reformulation comme technique importante dans la conduite d'un entretien, par exemple, à l'occasion du bilan initial d'éducation. ▪ Temps 1/Partage de savoirs (5 minutes) >>> Il demande aux participants ce qu'ils savent sur la « reformulation ». Qu'est-ce que c'est ? À quoi ça sert ? Comment on la fait ? Par quoi commence une reformulation ? ▪ Temps 2/Mini exposé (5 minutes) >>> Il propose un mini-exposé (cf. diaporama « La reformulation ») en guise de suite à ce qui a été dit au sein du groupe. ▪ Temps 3/Mises en situation et débat (10 minutes) >>> Le formateur lit 10 affirmations (cf. fiche 1 formateur) une à une en demandant à chaque fois aux participants de les reformuler en essayant de mettre l'accent sur le thème principal et sur l'émotion principale exprimée dans la phrase. >>> Il propose à l'issue de ce temps une courte synthèse qui mettra en évidence les difficultés rencontrées par les participants sans jamais faire aucune critique négative mais en partageant avec eux le souci d'amélioration de la pratique d'écoute dont la reformulation est un outil important. 		

Module 2	FICHE PÉDAGOGIQUE Compétences relationnelles de base en ETP Techniques de base – <i>La reformulation</i>		ACTIVITÉ 8.2 [Suite 1]
Aide à l'animation et reprise possible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le formateur peut lire les 10 situations/phrases avec une certaine intonation dans la voix pour rendre l'activité plus attractive. Il peut aussi apprendre approximativement les phrases ou les thèmes qu'elles traitent. Dans ce cas, il demande au groupe de faire des reformulations et il veille à ce que la majorité des personnes participent. ▪ Attention aux reformulations suivies de dérapages dans la posture d'écoute. ex. : « vous me dites que c'est difficile pour vous de prendre vos médicaments (reformulation), mais si vous ne les prenez pas, vous risquez de le payer cher pour votre santé (utilisation de la peur et de la menace). En effet, dès qu'on se sent compris, on développe naturellement une propension à aller plus loin dans le dialogue mais si on découvre que l'autre se sert de notre parole à d'autres fins qu'une fin d'aide et de compréhension, on se bloque définitivement parce qu'on se sent trahi. La reformulation ne peut avoir lieu que dans un échange où l'aidant s'engage au non-jugement, à l'acceptation et à la bienveillance. ▪ Souvent les participants demandent « mais qu'est-ce que je dis après une ou deux reformulations ? », « Qu'est-ce qu'on peut faire après ? » Le formateur peut alors expliquer qu'après une reformulation une question ouverte vient tout naturellement. 		
Pour en savoir plus	Références bibliographiques <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rollnick S., Miller W.R., Butler C.C. (2009), <i>Pratique de l'entretien motivationnel – communiqué avec le patient en consultation</i>. Traduction Languérand d'E., Lécallier D., Michaud P., Paris : InterEditions-Dunod. ▪ Tourette-Turgis C. Isnard Bagnis C., Pereira Paulo L. (2008), <i>L'éducation thérapeutique dans la maladie rénale chronique – le soignant pédagogue</i>, Paris, Ed. COMMENT DIRE. 		

Module 2	Activité 8.2 « Phrases à reformuler »	FICHE 1 FORMATEUR
<p>A1 : <i>On se disait dans la salle d'attente que vous nous écoutez. Vous nous regardez dans les yeux quand on parle, vous nous écoutez, vous n'êtes pas comme les autres médecins qui ne regardent que leurs écrans...non, vous, vous nous écoutez !</i></p> <p>A2 : <i>Je ne peux plus, je n'ai plus l'énergie, je n'arrive plus à rien.</i></p> <p>A3 : <i>Le médecin c'est sûr, il n'est pas malade ! Pour lui c'est facile, il prescrit, il prescrit ! Je dois prendre 10 traitements, je dois faire un régime, je dois faire de l'activité physique et je dois me préparer pour la dialyse ! Pour lui c'est facile, il n'y a que prescrire !</i></p> <p>A4 : <i>Vous savez, j'ai un diabète qui m'embête un peu, mais ce qui m'inquiète c'est ma sclérose en plaques, en plus avec les traitements de mon hypertension cela fait un drôle de ménage... Pour mon VIH, les traitements ont beaucoup diminué et cela va. Mais le plus important c'est que la vie continue et elle me plaît bien !</i></p> <p>A5 : <i>Depuis que je suis malade, j'ai l'impression que le monde me tombe sur la tête, je ne sais plus ce qui m'attend là devant !</i></p> <p>A6 : <i>Je ne comprends rien à ce que dit ce médecin, il est gentil mais quand il parle, il a une voix si basse et en plus il dit des mots que je ne connais pas !</i></p> <p>A7 : <i>La maladie m'a appris à sélectionner mieux mes amis, je ne perds plus de temps avec des personnes qui ne sont pas intéressantes.</i></p> <p>A8 : <i>Quand je suis tombée malade, je me suis dit « ma belle ou tu vis ou tu meurs, cela dépend de toi ! Ou tu te bats ou tu te laisses aller ! » J'ai pris ma décision, je me bats mais je ne me laisse pas faire non plus par les soignants !</i></p> <p>A9 : <i>Dans ce service, on est traité comme des bœufs ! Vous décidez tout sans nous dire et quand on demande une information sur notre état, vous nous renvoyez toujours à quelqu'un d'autre !</i></p> <p>A10 : <i>Vous ? Vous coucheriez avec quelqu'un comme moi, séropositif ?</i></p>		

Module 2	Activité 8.2 <i>« Phrases à reformuler »</i> <i>Idées de reformulations empathiques</i>	FICHE 2 FORMATEUR
<p>A1 : On se disait dans la salle d'attente que vous nous écoutez. Vous nous regardez dans les yeux quand on parle, vous nous écoutez, vous n'êtes pas comme les autres médecins qui ne regardent que leurs écrans...non, vous, vous nous écoutez !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous aimeriez qu'on vous écoute d'avantage. - Vous avez le sentiment qu'on ne vous écoute pas assez. - Vous avez envie qu'on vous dédie plus d'écoute. - <p>A2 : Je ne peux plus, je n'ai plus l'énergie, je n'arrive plus à rien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes à bout. - Vous me dites que vous ne pouvez plus, que c'est trop pour vous. - Vous êtes en difficulté. <p>A3 : Le médecin c'est sûr, il n'est pas malade ! Pour lui c'est facile, il prescrit, il prescrit ! Je dois prendre 10 traitements, je dois faire un régime, je dois faire de l'activité physique et je dois me préparer pour la dialyse ! Pour lui c'est facile, il n'y a que prescrire !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour vous tout cela n'est pas facile. - Vous avez le sentiment qu'on vous demande beaucoup trop. - Vous nous demandez de prendre en compte que ce n'est pas si facile de tout faire. <p>A4 : Vous savez, j'ai un diabète qui m'embête un peu, mais ce qui m'inquiète c'est ma sclérose en plaques, en plus avec les traitements de mon hypertension cela fait un drôle de ménage... Pour mon VIH, les traitements ont beaucoup diminué et cela va. Mais le plus important c'est que la vie continue et elle me plaît bien !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Malgré toutes les maladies que vous avez, vous arriver à garder le moral. - Vous me dites que vous avez plusieurs maladies et qu'il y a quelques-unes qui vous embêtent plus que d'autres. - De toutes les maladies que vous avez, celle qui vous inquiète le plus en ce moment, c'est la sclérose en plaques. <p>A5 : Depuis que je suis malade, j'ai l'impression que le monde me tombe sur la tête, je ne sais plus ce qui m'attend là devant !</p> <ul style="list-style-type: none"> - La maladie a déstructuré beaucoup de chose dans votre vie. - Vous êtes inquiet pour votre avenir. - Vous avez tellement des choses à gérer en ce moment que votre avenir vous semble un mystère. - C'est toute votre organisation de vie qui en a pris un coup. <p>A6 : Je ne comprends rien à ce que dit ce médecin, il est gentil mais quand il parle, il a une voix si basse et en plus il dit des mots que je ne connais pas !</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous aimeriez qu'on vous parle de manière plus simple - Si je comprends bien vous aimeriez qu'on vous explique mieux les choses. - Vous voulez comprendre d'avantage... <p>A7 : La maladie m'a appris à sélectionner mieux mes amis, je ne perds plus de temps avec des personnes qui ne sont pas intéressantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La maladie vous a appris à aller à l'essentiel. - Vous avez appris à vous positionner autrement. - La maladie vous a rendu pragmatique au niveau d'amitié. 		

Module 2	Activité 8.2 <i>« Phrases à reformuler »</i> <i>Idées de reformulations empathiques</i> <i>(suite)</i>	FICHE 2 FORMATEUR
<p>A8 : <i>Quand je suis tombée malade, je me suis dit « ma belle ou tu vis ou tu meurs, cela dépend de toi ! Ou tu te bats ou tu te laisses aller ! » J'ai pris ma décision, je me bats mais je ne me laisse pas faire non plus par les soignants !</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vous avez décidé de vous battre et de prendre vous-même les décisions qui vous concernent.</i> - <i>Vous assumez vos choix, il ne faut pas vous en imposer.</i> - <i>Vous avez fait le choix de vivre et vous voulez garder votre autonomie.</i> <p>A9 : <i>Dans ce service, on est traité comme des bœufs ! Vous décidez tout sans nous dire et quand on demande une information sur notre état, vous nous renvoyez toujours à quelqu'un d'autre !</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vous me dites que vous aimeriez prendre part dans les décisions qui vous concernent.</i> - <i>Vous aimeriez qu'on puisse vous répondre mieux.</i> - <i>Vous êtes en colère parce que vous avez le sentiment qu'on ne prend pas vos besoins en compte.</i> <p>A10 : <i>Vous ? Vous coucheriez avec quelqu'un comme moi, séropositif ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vous avez peur d'être rejeté à cause de votre maladie.</i> - <i>Vous vous demandez qui va vouloir de vous avec cette maladie.</i> - <i>Vous vous dites qu'il sera difficile pour vous de vous mettre en couple.</i> 		