

Le Colloque du Bâtir L'Avenir: Guide du Facilitateur

Une guide sur comment faciliter les activités pendant le colloque.

Index

Les Objectifs du Colloque	2
Principes pour une Réussite au Colloque	3
Check-list du Colloque	5
Aide-Mémoire du Facilitateur	6
Première Activité de Réflexion: L'arbre à Cause-Effets	9
Deuxième Activité de Réflexion: Autoréflexion sur le Préjugé	12
Troisième Activité de Réflexion: Les Six Principes	14
Rétroaction dirigée par un facilitateur	22
Les Facilitateurs dirigent une discussion qualitative pour obtenir les recommandations de leurs participants à la fin de l'événement	22
INDEX: Les Témoignages sur les Six Principes	23
Le témoignage d'Asma	24

Les Objectifs du Colloque

Objectifs	Indicateurs
1. Améliorer la connexion émotionnelle avec les jeunes	Les prestataires ont amélioré leur empathie pour les expériences et les besoins des jeunes
2. Répondre aux craintes des prestataires par rapport à la réaction de la communauté	Il y a une amélioration du sentiment/perception des prestataires par rapport à la permission sociale/institutionnelle quant à l'offre des soins de PF aux clientes jeunes, célibataires et nullipares.
3. Répondre aux inquiétudes liées au retard du retour à la fécondité	<p>Une amélioration de la connaissance des prestataires par rapport à quelles méthodes sont appropriées pour les adolescentes et les jeunes femmes (mariées, célibataire, si elles ont déjà accouché ou pas)</p> <p>Les prestataires ont plus de volonté à donner des méthodes à long terme et hormonales aux clientes jeunes et nullipares.</p>
4. Rendre les prestataires sensibles aux préjugés et brandir un miroir aux prestataires (à examiner leurs propres comportements)	<p>Les prestataires ont une meilleure connaissance de soi et de leurs propres préjugés (une meilleure connaissance de ce qu'est le préjugé)</p> <p>Les prestataires ont renforcé leur motivation à changer leurs propres préjugés et comportements</p> <p>Les prestataires ont le sentiment d'avoir le pouvoir d'améliorer les soins aux jeunes.</p>
5. Préparer les prestataires à participer au programme Bâtir l'Avenir avec leurs paires.	Les prestataires comprennent les objectifs et les différentes sections du programme Bâtir l'Avenir. Les prestataires soutiennent le programme Bâtir l'Avenir

Principes pour une Réussite au Colloque

1. **Citez le préjugé, mais ne pas se moquer du préjugé de qui que ce soit.** Un prestataire peut avoir des difficultés pour admettre qu'il/elle a des préjugés contre les clientes jeunes. C'est à vous, en tant que facilitateur, d'aider vos participants à comprendre ce qu'est le préjugé, pourquoi il constitue un problème et à discuter ouvertement de ses luttes avec ses propres préjugés. Avant d'admettre leurs préjugés et leurs erreurs devant leurs collègues, les prestataires ont besoin d'une assurance qu'ils ne seront pas condamnés ou ridiculisés. En tant que facilitateur, votre rôle est de créer un environnement sûr et positif dans lequel les prestataires peuvent prendre le risque de parler de leurs propres faiblesses.
2. **Encouragez la discussion et le dialogue au lieu de jouer le rôle de l'enseignant qui donne tout à ses apprenants.** Les prestataires ne changeront pas d'attitude parce que vous leur avez dit de le faire. Ils ont besoin de temps pour discuter des opinions et des expériences des uns et des autres et se rendre compte eux-mêmes du préjugé et de son impact sur les jeunes. Votre travail consiste à guider des échanges de réflexion permettant aux participants de trouver leurs propres réponses et solutions.
3. **Reconnaissez les contraintes auxquelles font face les prestataires et aidez-les à identifier les actions réalisables à entreprendre pour améliorer les soins.** Il existe de nombreux facteurs qui font qu'il est difficile pour le prestataire de fournir des soins de qualité aux jeunes clients: ruptures de stock, manque de personnel, manque d'espace, etc. Aidez les participants à se concentrer sur les éléments qu'ils PEUVENT contrôler, tels que la façon dont ils écoutent et parlent avec un jeune et les informations sur les méthodes qu'ils leur donnent.
4. **Célébrez les connaissances, l'expérience et l'engagement des prestataires.** Les prestataires sont nos partenaires dans le programme Bâtir L'Avenir. Ils ont beaucoup à nous apprendre et à apprendre les uns des autres. Traiter les prestataires comme des experts et des collaborateurs
5. **Faites de sorte que le colloque soit mémorable et amusant!** Le Sommet ne doit pas ressembler à une formation ordinaire pour les prestataires. Utilisez fréquemment des séances énergisantes, jouez de la musique pendant les pauses et pendant l'heure du déjeuner, et encouragez le sourire.

Apperçu du programme du Colloque

Horair e	Activité	Objectif	Dirigé par
8:00	<i>L'équipe de facilitation se met en place</i>	Préparation de l'événement	Le MC
9:00	Mot de bienvenu et programme		Le MC
9:30	Orateur Invité	Donner l'impression d'une permission sociale/institutionnelle de servir les jeunes	Le MC
10:00	- Premier témoignage vidéo d'une jeune cliente - Première Activité de Réflexion	Améliorer la connectivité émotionnelle avec les jeunes	Les Facilitateurs
10:40	<i>Pause</i>		
11:00	Qu'est-ce que c'est que le préjugé du prestataire?	Augmenter la prise de conscience des prestataires que le préjugé est un problème	Le MC (ou un autre leader désigné)
11:30	Première Activité de Réflexion Autoréflexion sur Le Préjugé	Améliorer la connaissance des prestataires de leurs propres préjugés	Les Facilitateurs
11:55	<i>Activité énergissante</i>		Le MC
12:00	Aperçu du Programme Bâtir l'Avenir	Les prestataires comprennent les objectifs et les sections du Programme Bâtir l'Avenir	Le MC
12:00	Les Six Principes de soins sans préjugés	Les prestataires comprennent le cadre des Six Principes	Le MC (ou un autre leader désigné)
13:00	<i>Déjeuner</i>		
14:00	Troisième Activité de Réflexion: les Six Principes	Augmenter la motivation et le pouvoir des prestataires à répondre à leurs propres préjugés	Les Facilitateurs
14:30	<i>Activité énergissante</i>		
14:35	- Témoignage Vidéo d'un Prestataire - Quatrième Activité de Réflexion: Plan d'Action	Les prestataires se sentent inspirés et s'engagent à prendre action au milieu de leurs pairs	Les Facilitateurs
15:00	Les Etapes Suivantes du Programme Bâtir L'Avenir	Les prestataires comprennent ce qui va suivre dans l'étape suivante du programme	Le MC
15:15	<i>Activité énergisante</i>		Le MC
15:20	Cérémonie d'Engagement Public	Améliorer la motivation des prestataires à prendre action	Emcee
15:45	Rétroaction sur l'Événement	Réunir les recommandations sur l'expérience de l'événement	Les Facilitateurs
16:00	<i>Clôture</i>		

Check-list du Colloque

✓	Logistiques de Préparation
	<p>La salle: Peut prendre 30 à 40 participants Est équipés de sonorisation et de projecteur vidéo (amplificateurs, projecteur, électricité) A assez d'espace pour arranger des petites tables autour desquelles 5 à 8 personnes peuvent s'asseoir Dispose d'un écran de projection, ou d'espace où on peut accrocher un tissu blanc Dispose de prises électriques pour brancher le projecteur et l'ordinateur.</p>
	Installation: La salle doit être arrangée avec de petites tables où des groupes de 5 à 8 personnes maximum peuvent s'asseoir. Il doit avoir un facilitateur à chaque table.
	Rafraîchissements: Thé, déjeuner, et des boissons
✓	Provisions en matériaux technologiques
	<p>Une clé USB contenant les vidéos et tous les supports numériques Diapositives (à utiliser quand l'événement commence) Les fichiers Vidéos des témoignages (L'histoire de l'orateur invité, L'histoire de Rachida, L'histoire de Mariam)</p>
	Le projecteur + les accessoires pour brancher à l'ordinateur
	Microphone
	Une caméra pour le but d'archivage
	Un ordinateur avec les diapositives
✓	Accueillir le matériel d'enregistrement
	Bannière de l'événement
	Liste de présence: Nom, Numéro de téléphone, installation, rôle, si vous souhaitez joindre le Forum des Prestataire (cocher la case), Si vous consentez pour la prise de photos (cocher la case)
	Les badges pour écrire les noms de Participants & des Facilitateurs (Doit inclure le nom ou le numéro de la table)
	Le sac à remettre à chaque participant à son arrivée: Un cahier avec un autocollant de Batir L'Avenir, Le livret des 6 Principes, un Agenda pour les participants
✓	Les matériaux de l'Activité
	<p>Première Activité de Réflexion: L'arbre à Cause-Effets De post-its Stylos (1 par participant) Un grand tableau de conférence (1 par table) Markers (10 par table)</p>
	Deuxième Activité de Réflexion: Reconnaître le Préjugé dans les soins du Prestataire
	<p>Troisième Activité de Réflexion: Jeu de rôle de Prestataires/ de jeunes Le livret des Six principes Une copie des témoignages des jeunes et des prestataires Stylos et markers Tableau de parcours visuel (grands papiers pour affiches, 1 par table) Des post-its ou de petits morceaux de papier De petites cartes sur lesquelles les Six Principes sont inscrits Ruban adhésif / pins</p>
✓	Matériaux de Plan d'Action Individuel
	Carte de Plan
✓	Carte d'engagement et de Célébration
	Epingle/pin d'Engagement à l'événement

Aide-Mémoire du Facilitateur

Rappel pour les Facilitateurs:

- * S'assurer de se joindre à l'activité de brise-glace: Le facilitateur devra se présenter et dire quel rôle il jouera durant cette journée
 - o Vous pouvez dire simplement quelque chose comme: "Nous avons beaucoup de choses à accomplir aujourd'hui... et nous voulons être respectueux de votre temps et bien l'utiliser. Alors, en tant que facilitateur je peux à des moments donnés devoir couper court certaines discussions pour qu'on puisse revenir dans notre sujet. Ne soyez pas offensés si cela arrive, ne le prenez pas personnellement.
- * Vous *pouvez* faire des commentaires positifs tout au long de l'activité pour encourager les participants, mais cela doit être fait de manière équitable. L'encouragement / l'appréciation donne le sentiment aux participants qu'ils peuvent et veulent contribuer. N'abusez pas des «éloges», mais faites plutôt usage de votre capacité à écouter activement.

Questions pour guider les Discussions:

- * "Que voulez-vous dire par__?"
(utiliser pour demander à un participant d'expliquer un mot ou une expression plus clairement
(Les amener à sortir de leur réserve/silence).
- * "Pouvez-vous ajouter quelque chose là-dessus?"
(utiliser pour demander à un participant d'expliquer un mot ou une expression plus clairement
(Les amener à sortir de leur réserve/silence).
- * "Y a-t-il d'autres personnes qui ont eu des expériences similaires/différentes?"

(pour encourager)
- * "Qui d'autre a une idée ?"
(pour encourager)
- * "Que pensent les autres ?"
(pour encourager)
- * "Écoutons une personne qui n'a pas parlé depuis quelques temps."
(pour encourager)

Des Astuces Utiles à se Rappeler Pendant la Facilitation

Si les membres du groupe ...	Alors vous pourriez ...
Contribuent avec des idées pertinentes	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître leur contribution et continuer à progresser avec la discussion.
<p>Semblent perdus/ et se distraient</p> <p>Les gens deviennent indisciplinés quand ils sont surchargés et épuisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proposer au groupe de prendre une pause: "prenons une pause". Dis quelque chose de positif sur ce qui a été accompli jusqu'à présent Ensuite, mettre l'accent sur les objectifs de la discussion en groupe.
<p>Coupent l'un l'autre quand ils parlent</p> <ul style="list-style-type: none"> Ceci peut être un bon signe qu'ils sont impliqués, mais en tant que facilitateur, vous devez essayer de bien les diriger 	<ul style="list-style-type: none"> Si une personne a été interrompue, il faut lui donner l'opportunité de terminer ce qu'il/elle voulait dire.
<p>Se répètent</p> <ul style="list-style-type: none"> Les gens se répètent quand ils ont l'impression de n'avoir pas été entendus. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des paraphrases pour aider cette personne à résumer ses idées. Occasionnellement, il faut commencer avec une phrase comme: « Si je comprends bien, vous êtes en train de dire ... », et ensuite dire : « Est-ce que je j'ai bien saisi ? »
Font des affirmations vagues et maladroitement, ou incomplètes.	<ul style="list-style-type: none"> Aider la personne à se relaxer en le faisant sortir de sa réserve à travers des questions ouvertes. "Pouvez-vous dire plus à propos de cela?" ou « Que voulez-vous dire par ... » ou « Qu'est-ce qui vous préoccupe en cela ? »
Hésitent à contribuer	<ul style="list-style-type: none"> Il ne faut pas rapidement pointer du doigt le problème, mais chercher plutôt une opportunité pour diriger une question vers cette personne: " Que pensez-vous de cette approche ? » ou « Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter ? »
Divergent	<ul style="list-style-type: none"> Demander à la personne de faire en sorte que tout le monde puisse voir comment son point de vue se rapporte au contexte général. Commencez en paraphrasant l'affirmation, et ensuite demandez-lui de montrer le lien: "comment est-ce que votre idée se rapporte au ... [notre thème] ? Valider l'explication: « Etes-vous en train de dire ... [paraphraser] ? » Ensuite compléter avec : « Okay, nous avons l'idée de [le nom de la personne]. C'est au tour de qui maintenant ? » Vous pouvez aussi réorienter la personne en clarifiant l'objectif de la discussion.

<p>Semblent avoir épuisé leurs contributions/idées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si vous pensez qu'ils ont généré déjà beaucoup de bonnes idées, alors il est temps de mettre fin à l'activité. ▪ S'il y a des questions ouvertes ou que quelque chose a besoin d'être clarifiée, poser des questions ouvertes pour développer davantage l'idée. ▪ Si vous constatez un "écart" entre les idées, demandez au groupe de donner leur opinion sur ce sujet (exemple, « Nous n'avons pas parlé de ce que les docteurs peuvent faire... »)
<p>Sont silencieux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tolérer le silence si vous sentez qu'ils sont en train de réunir leurs idées; mais s'il s'avère qu'ils sont simplement silencieux sur le sujet, poser des questions exploratoires : ▪ Comptez de 1 à 5 ou 10 lentement avant de demander une nouvelle contribution/idée. Surtout au début de la journée, le silence peut être plus long et plus probable, car les participants rassemblent leurs idées d'abord et hésitent à être les premiers à prendre la parole. Rechercher des indicateurs non verbaux pour savoir quand quelqu'un est prêt pour parler. ▪ « Y a-t-il de nouvelles idées? » ou « Vous avez l'air de vouloir dire quelque chose ... » ▪ Vous pouvez aussi demander à une personne de répéter l'objectif de la discussion
<p>Laisse voir des sentiments retenus/cachés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poser des questions pour se rassurer que ce que vous percevez est correcte, et ensuite poser des questions exploratoires. ▪ « On dirait que vous avez une réaction à cela. Je suppose que vous êtes [nommer l'émotion]. Est-ce correcte ? »
<p>Les émotions sont en train de « montent »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître l'émotion ▪ "Vous avez l'air un peu inquiet. Pouvez dire plus sur ce que vous êtes en train de penser?" ▪ Ensuite, paraphraser le contenu de la pensée et réorienter la tâche.
<p>Les émotions sont en train de « s'épuiser »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inviter les participants à exprimer leurs avis et émotions.
<p>Disputent/opposent/attaquent par des questions chargées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappeler aux participants la règle de respect les uns envers les autres. ▪ Transformer les questions chargées en problèmes auxquelles le groupe doit répondre.

Première Activité de Réflexion: L'arbre à Cause-Effets

Une activité de réflexion pour renforcer la compréhension des prestataires de leur rôle et leur impact sur la vie de leurs clientes.

Durée Totale: 25 minutes

Répartition des 25 minutes:

20 minutes de discussion en groupe

5 minutes pour partager les résultats des discussions du groupe avec toute la salle

Objectifs

1. Renforcer l'empathie des prestataires vis-à-vis de l'expérience et des défis auxquels font face les jeunes femmes.
2. Aider les prestataires à identifier les préjugés et encourager l'auto-réflexion sur leurs propres préjugés

Matériaux

- Arbre à causes-effets
- Des markers / feutres
- Des post-its

Consignes pour le Facilitateur:

1. **Présenter l'activité:**

- a. Dire: « *Dans l'activité suivante, nous allons réfléchir aux témoignages que nous venons d'entendre et discuter de la raison pour laquelle cela s'est passé. Prenez d'abord quelques minutes pour réfléchir au témoignage de la jeune femme que vous venez tous d'entendre. Ensuite, nous ferons le tour de la table pour que chacun de vous puisse partager ses premières réactions. Ensuite, nous allons parler des facteurs qui ont conduit à sa situation* ».

2. **[5 min.] Encourager les participants à partager leurs réactions sur le témoignage vidéo.**

- a. REPLIQUE: « *Qu'est-ce qui s'est passé dans l'histoire de cette jeune femme?* »
- b. Ecouter et permettre aux participants de partager librement leurs points de vue.

3. **[10 min] Exploration des causes à effets – La carte de contenant l'arbre**

- a. POSER LA PREMIERE QUESTION: « *Le prestataire a refusé des services à cette jeune femme. Quel a été l'impact du refus de service sur la vie de cette jeune femme?* »
 - i. Notez les réponses sur les post-its et sur les **branches extérieures de l'arbre**.
- b. POSER LA DEUXIEME QUESTION: « *Pourquoi est-ce que ces choses se sont passé?* »
 - i. Notez les réponses sur les post-its et sur les **branches intérieures de l'arbre**.

c. POSER LA TROISIEME QUESTION: « *Pourquoi est-ce que ces choses se sont passé?* »
(**Creuser plus profondément** et poser des questions exploratoires. DEMANDER par exemple: « *Pourquoi est-ce que le prestataire a agi ainsi?* »)

- i. Notez les réponses sur les post-its et sur **le tronc de l'arbre.**
- ii. Continuer à explorer jusqu'à ce que les groupes discutent des causes des croyances, des attitudes et des préjugés du prestataire.

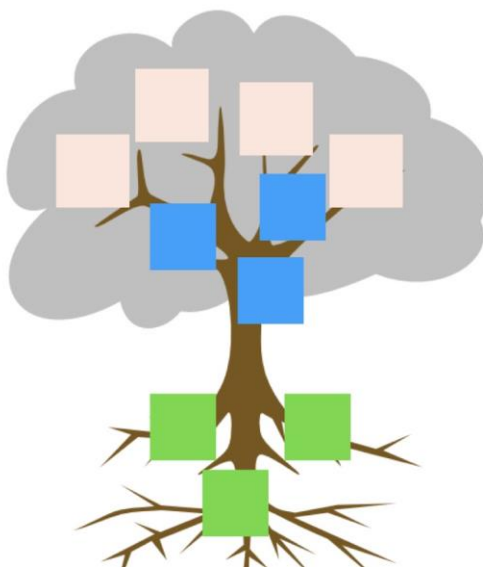
5. **[5 min.]** Encourager les participants à partager leurs propres expériences.

DIRE: « *Il peut être difficile de savoir comment offrir des services à des jeunes comme ce qui s'est passé dans l'histoire. Avez-vous déjà eu de telles expériences en tant que prestataire?* »

Observez et encouragez les participants à la conversation, au besoin. Si les gens hésitent à partager des informations et si vous êtes un prestataire, ça peut être utile de partager votre propre histoire concernant un scénario difficile avec une jeune cliente ou vos luttes intérieures par rapport au partage d'information sur la PF avec les jeunes.

6. **[3 min.]** DEMANDER: Inviter un membre du groupe à résumer les conclusions du groupe.

DEMANDER : « *Qui peut décrire les causes de la situation de cette jeune femme en rapport avec le comportement du prestataire dont nous avons discuté dans notre groupe ?* »



DEUXIEME ACTIVITE DE REFLECTION: CONSEILS POUR LES FACILITATEURS

CONSEIL 1: Si le groupe parle beaucoup des **croyances de la communauté**, orientez la conversation vers le prestataire. DITES: « *Et comment pensez-vous que cela a influencé le comportement du prestataire dans ce cas?* »

CONSEIL 2: Si les participants ne discutent que du **manque de formation et de connaissances techniques**, DITES: « *La formation a certainement un impact sur l'offre soins. Cependant, j'ai même*

entendu des témoignages de prestataires les plus qualifiés sur leurs difficultés à donner de la PF aux jeunes. Selon vous, pourquoi c'est ainsi ? »

CONSEIL 3: Si les participants **ont du mal à comprendre l'activité de cause à effet**, donnez un exemple (sans rapport avec l'histoire). Par exemple: «*Je suis arrivé en retard au travail ce matin*»
Pourquoi? "Parce que je n'ai pas eu le temps de me préparer ce matin." Pourquoi? Parce que je suis allé au lit trop tard »

CONSEIL 4: Il y aura des commentaires qui n'ont pas de rapport à l'objectif de l'exercice. Reconnaissez-les, mais écrivez-les sur une note et mettez-les dans le «parking» (écartez-les), pour que la conversation reste sur le sujet.

Exemples de questions pour guider la discussion et encourager la réflexion critique

Commencez avec une approche simple et directe:

- Qu'est-ce qui a causé cette situation?
- Qu'est-ce qui aurait pu être évité?
- Quel rôle le prestataire a-t-il joué dans la manière dont cette histoire a évolué ?
- Pensez-vous que le prestataire a été biaisé dans son échange avec la jeune femme?

Et ensuite, aller dans plus de détails:

- Comment cette histoire vous rappelle-t-il des scénarios que vous avez personnellement vécus? Dans votre cercle de pairs? Dans votre parcours professionnel? (*Rappelez-vous que ce n'est pas nécessairement la même expérience, mais ça peut être quelque chose de similaire*)
- De votre point de vue, qu'avez-vous appris de cette histoire?

Deuxième Activité de Réflexion: Autoréflexion sur le Préjugé

Durée Total: 30 minutes

Répartition du temps:

- 10 minutes** pour l'autoréflexion
- 15 minutes** pour exposer
- 5 minutes** pour la discussion de groupe

Objectifs

Encourager les prestataires à réfléchir sur leurs propres préjugés en matière de soins.

Matériaux

- Stylos
- Du papier

Consignes

1. **Présentation de l'activité:** Le MC de l'événement présentera l'activité et les consignes aux participants.
2. **Rappeler aux participants l'objectif de l'activité.**
 - a. **DITES:** « Réfléchissez à la l'exposé que vous venez d'entendre. Ecrivez une histoire spécifique tirée de votre propre expérience à un moment où votre propre préjugé a influencé la façon dont vous avez fourni des soins à une jeune cliente. N'écrivez PAS votre nom sur la feuille. Ces histoires doivent être anonymes »
3. **Donnez à chaque participant une feuille vierge pour écrire ses réflexions.**
 - a. **DITES:** "Vous avez 10 minutes pour terminer cette partie de l'exercice. »
4. **Rappelez aux participants qu'il s'agit d'une activité anonyme et confidentielle.**
 - a. **DITES:** « Nous sommes ici pour réfléchir ensemble. C'est un environnement sûr et ANONYME (de réflexion critique, confidentielle et anonyme, où personne n'est jugé). Aucune information que vous partagez pendant le Colloque ne sera partagée avec vos superviseurs. »
5. Donner le nombre de minutes pour l'activité et signalez au groupe à 5 minutes et à 2 minutes avant la fin pour leur rappeler de conclure leurs réflexions.
6. Réunir les idées de la réflexion des participants à votre table et remettez-les au présentateur à l'avant de la salle.

DEUXIEME ACTIVITE DE REFLEXION: CONSEILS AUX FACILITATEURS

TIP 1: Rassurer les prestataires que cet exercice est anonyme, que leur histoires ne seront pas associées à leurs noms.

TIP 2: Si les participants sont bloqués ou ont du mal à identifier une histoire à écrire, DEMANDEZ :

- a. « Avez-vous déjà une expérience où vous avez refusé de recevoir une cliente ou de lui donner une méthode parce que vous pensiez qu'elle était trop jeune ou pas mariée, ou parce que vous la considérez comme votre fille? »
- b. "Y a-t-il déjà eu un temps où vous auriez dû offrir un service, mais vous vous êtes senti en conflit avec vous-même pour le faire?"

7. Le MC lira 3 à 4 histoires anonymes à haute voix. À la fin de chaque exemple, il/elle demandera aux participants de taper du pied ou de claquer du doigt pour valider l'expérience de cette personne et faire preuve de soutien et lui montrer que vous formez une seule famille.

8. Fin de la séance [2 min.]:

- c. **DITES:** *« Merci pour votre volonté de partager vos expériences. Je sais qu'il est peut-être vulnérable de partager ces expériences, mais c'est ainsi que nous pourrions nous développer et nous entraider pour améliorer notre travail. Nous reconnaissons l'excellent travail que vous accomplissez et sommes ici pour nous soutenir mutuellement tout en renforçant les services aux adolescentes et aux jeunes femmes. »*

Troisième Activité de Réflexion: Les Six Principes

Une activité de réflexion pour aider les prestataires à intégrer les six principes et à les relier à leurs propres vies et pratiques professionnelles.

Durée Totale: 35 minutes

Répartition du temps:

- **10 minutes** pour examiner l'histoire du prestataire et discuter de situations similaires vécues par les participants.
- **10 minutes** pour examiner et discuter de l'expérience des jeunes.
- **10 minutes** pour discuter des expériences des prestataires eux-mêmes, compléter le parcours visuel et identifier des solutions aux défis rencontrés.
- **5 minutes:** 2 à 3 participants vont présenter et partager leur travail à toute la salle.

Objectifs

- Les participants sont en mesure d'identifier un lien entre l'histoire et leurs propres expériences antérieures grâce à une autoréflexion guidée.
- Les participants sont en mesure d'expliquer comment ils vont appliquer les six principes de soins de qualité dans leur pratique quotidienne malgré les défis et contraintes auxquels ils sont confrontés à leur lieu de travail.

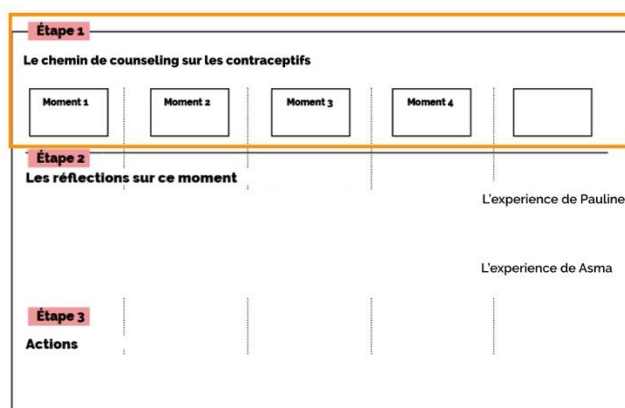
Matériaux

- Le livret des six principes
- Une copie des témoignages (celui du prestataire et celui de la jeune fille).
- Stylos et markers
- Carte de parcours de consultation
- Le paquet de cartes des Six Principes
- Des post-its

Consignes

1. Passez en revue les étapes de la consultation avec les participants

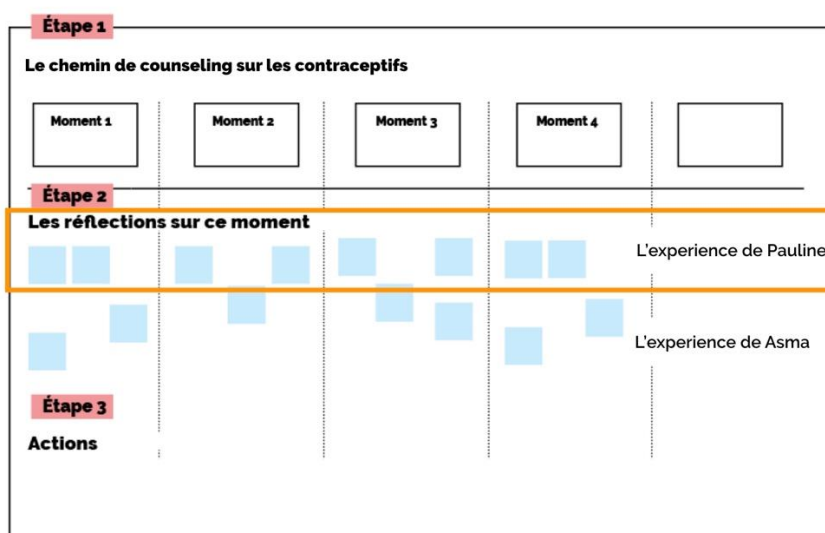
- Demander à un participant de lire les étapes à haute voix.
- DEMANDER: *«Ces étapes reflètent-elles le parcours général de la consultation en matière de planification familiale, en particulier avec une cliente en sa première quête de soins de planification familiale?»* Modifiez les étapes si nécessaire, en fonction des co



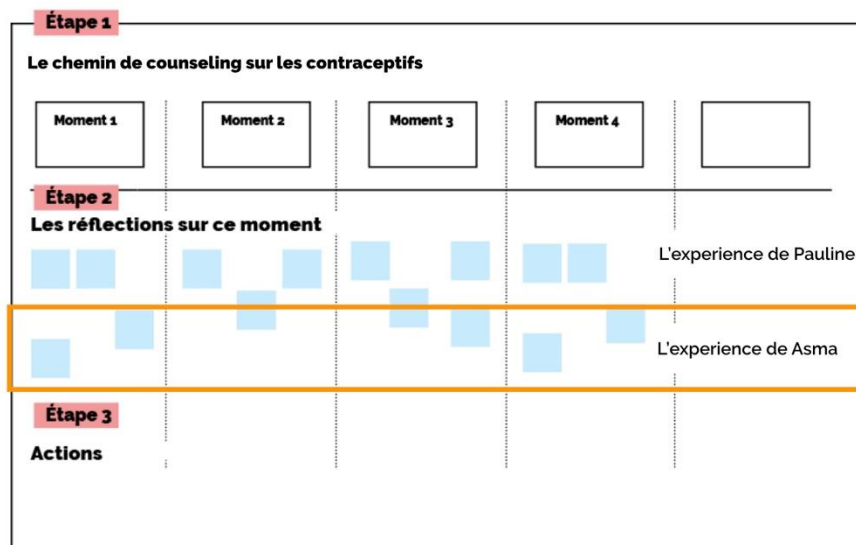
c.

mentaires des participants.

2. **Distribuer:** Donner une copie de l'histoire de Pauline (prestataire) à chaque participant.
3. **Guider les participants à lire et à réfléchir à l'histoire du prestataire (PAULINE)**
 - a. Choisissez un participant pour lire l'histoire, pendant que les autres membres du groupe suivent sur leur feuille. **[2 min.]**
 - b. Réfléchir ensemble à l'histoire de PAULINE **[8 min.]**
 - i. Demandez aux participants d'écrire leurs réponses sur des post-it pour les coller sur la carte de parcours de consultation.
 - ii. DEMANDER: « *Qu'est-ce qui s'est passé dans l'histoire de Pauline avant même qu'elle soit entrée dans la salle de consultation ?* »
 1. Exemples: « Elle a eu à aider plusieurs femmes à accoucher, elle n'a pas eu le temps de manger »
 - iii. DEMANDER: « *Que se passe-t-il, du point de vue de Pauline, à chaque étape du parcours de consultation? Comment s'est-elle sentie?» (Recueillir les réponses et les réponses et placez-les sur la carte)*
 1. Exemple: Elle a recommandé les préservatifs et l'implant. Elle était pressée.

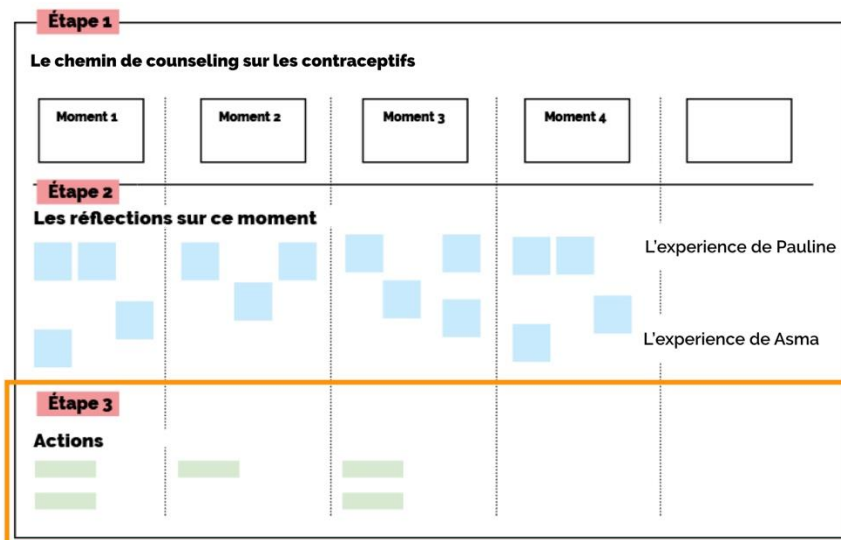


4. Inviter les participants à réfléchir aux Six Principes et à l'histoire de Pauline
 - a. Demander: "A quel moment de l'histoire de Pauline avez-vous constaté une enfreinte à un des Six Principes?"
 - b. Noter tous les principes qui n'ont pas été respectés et les placer sur la carte du parcours de consultation en dessous de "Actions".



5. Donner à chaque participant une copie de l'histoire d'Asma (jeune fille).

- a. Choisissez un participant pour lire à voix haute l'histoire d'Asma, pendant que les autres membres du groupe suivent sur leur feuille. **[2 min.]**
- b. Réfléchir ensemble à l'histoire d'Asma. **[8 min.]**
 - i. DEMANDER: « *Que s'est-il passé dans l'histoire d'Asma avant même qu'elle n'entre dans la salle de consultation?* »
 1. Exemple: « Elle a attendu longtemps, et elle avait peur d'être vue par les amis de sa mère »
 - ii. DEMANDER: « *A chaque étape du parcours de consultation, que s'est-il passé, selon le point de vue d'Asma ? Comment se sentait-elle? (Recueillir les réponses et coller les sur la carte.)* »
 1. Exemple: "Le prestataire lui a imposé une méthode, sans écouter ses besoins. Elle s'est sentie embarrassée et est partie sans une méthode.»



6. Inviter les participants à réfléchir aux Six Principes et à l'histoire d'Asma.
 - a. DEMANDER: « Après avoir entendu la version de Asma sur son histoire, y a-t-il d'autres points dans le parcours où vous pensez qu'un des principes violé? »
 - b. Noter tout principe qui a été violé et placez-les sur la carte du parcours en dessous de "Actions".

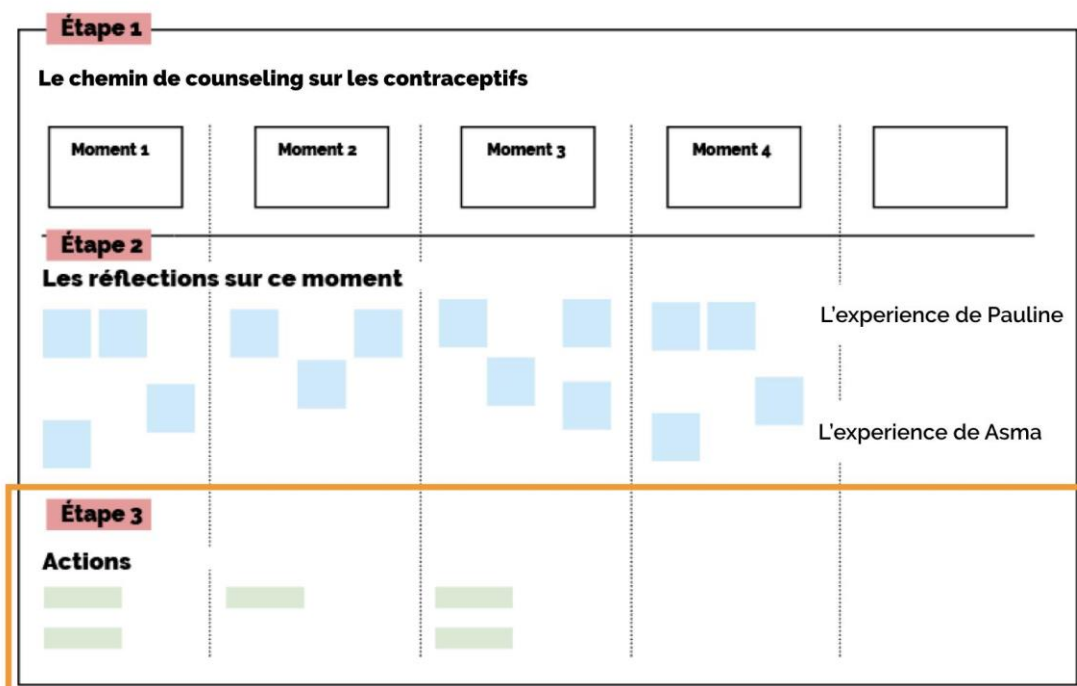
<p>LE CORRIGE (réponses) POUR L'ANIMATEUR</p>	<p>Principes violés:</p>
<p>Le prestataire a demandé à Asma de se dépêcher de lui dire ce dont elle a besoin. Elle n'a pas parlé à Asma de manière intéressée et n'a pas démontré une écoute active.</p> <p>Le prestataire a dit à Asma qu'elle était trop jeune pour utiliser une méthode de contraception et a posé une question de jugement sur son statut relationnel.</p> <p>Le prestataire n'a pas respecté le besoin d'Asma d'avoir un espace privé pour le counseling.</p> <p>Le prestataire a insisté pour donner les implants à la cliente au lieu des pilules qu'elle voulait. Elle n'a pas donné à Asma toutes les informations sur les méthodes de PF disponibles, elle lui a plutôt recommandé une méthode.</p> <p>Le prestataire fait pression sur Asma pour qu'elle prenne une méthode particulière et ne respecte pas ses besoins</p> <p>Le prestataire dit à Asma qu'elle perd son temps et que de revenir plus tard</p>	<p>Communication Sensible</p> <p>Un environnement sûr et accueillant</p> <p>De la sécurité des Informations</p> <p>Du Counseling Simple et Inclusive</p> <p>Consentir à une méthode S'assurer de la compréhension de la cliente et de son accord</p> <p>Communication sensible</p>

7. Réfléchir ensemble à l'expérience de Pauline (prestataire)

- a. DEMANDER: « Pensez-vous que Pauline voulait causer ces préjudices à Asma ? »
 - i. Encourager les participants à discuter et à écouter activement.
 - ii. **Synthèse des leçons clés:** *En tant que prestataires, nous pouvons avoir de bonnes intentions pour les jeunes clients mais si nous ne les écoutons pas et ne respectons pas leurs besoins, nous pourrions leur causer un préjudice important.*
- b. DEMANDER: « À quoi pouvez-vous vous identifier dans cette histoire? Avez-vous vécu des situations similaires à celles de Pauline et pris des mesures similaires? »
 - i. Encourager les participants à la discussion et à l'écoute active.
 - ii. **Synthèse des leçons clés:** *Le préjugé existe en chacun de nous! Plusieurs raisons expliquent pourquoi nous avons des préjugés: défis du travail, trop de normes de la communauté, le fait de se sentir comme une mère ou une tante pour une jeune personne... Ces défis sont réels. Mais nous nous engageons également à fournir de meilleurs services à nos jeunes clientes malgré ces défis. Nous pouvons nous entraider pour surmonter nos préjugés et nos défis...*

8. Orienter la discussion vers des solutions

- a. DITES: « Voyons comment Pauline aurait pu mieux servir Asma. Étant donné les défis auxquels elle est confrontée au travail, qu'est-ce que Pauline aurait pu faire différemment lors de sa consultation avec Asma? Qu'est-ce qui aurait pu être amélioré à chaque étape du processus de consultation et comment ? »
- b. Encourager les participants à identifier des faits SPECIFIQUES et pratiques au lieu des faits de façon générale.
 - i. Exemple: "Elle aurait pu expliquer d'autres méthodes à Asma au lieu de lui imposer l'implant."
- c. Écrivez les idées des prestataires et placez-les sur l'affiche de la carte du parcours.
- d. Demandez aux participants de réfléchir aux Six Principes et dire à quels moments Pauline aurait pu utiliser chaque principe pour améliorer ses services.



9. **POUR CLORE:** Les conclusions de l'autoréflexion ne seront pas partagées avec toute la salle plus tard.

DIRE: *“Merci à vous tous pour votre contribution et vos discussions. En tant que prestataires, nous sommes confrontés à de multiples défis au quotidien et nous pouvons avoir à faire preuve de créativité pour trouver des moyens d'offrir de meilleurs soins aux jeunes. Comme vous avez entendu, les conséquences d'une conversation de cinq minutes peuvent durer toute une vie. Nous avons un rôle important à jouer pour que les jeunes de notre communauté aient un avenir radieux.*

TROISIEME ACTIVITE DE REFLEXION: CONSEILS POUR LE FACILITATEUR

CONSEIL 1: Donnez aux participants le temps et l'espace nécessaires pour parler des défis auxquels ils sont confrontés à leurs lieux de travail et des difficultés de leur travail.

CONSEIL 2: Reconnaissez les défis exprimés et orientez la discussion vers une résolution et des solutions constructives des problèmes. Par exemple, si les prestataires commencent à passer beaucoup de temps à parler des défis de leur travail, écoutez, faites preuve d'empathie, mais dites: «Cela semblent des défis communs pour vous tous. Comment les prestataires peuvent-ils travailler à respecter les Six Principes même avec ces défis dans leurs centres de santé / communautés ?

CONSEIL 3: Une fois les thèmes communs discutés, assurez-vous de faire avancer la conversation. Vous aurez peut-être besoin de faire preuve de fermeté pour faire avancer la conversation vers des solutions. Veillez à ce que les participants ne soient pas pris au piège des discussions autour des défis pendant une longue période.

Quatrième Activité de Réflexion: Plan d'Action

Les participants réfléchiront aux types de préjugés qu'ils ont appris aujourd'hui et aux mesures spécifiques qu'ils prendront immédiatement pour remédier à ces préjugés.

Durée

10 minutes

Objectifs

- Les participants s'engagent publiquement à appliquer les leçons apprises tout au long de la journée.
- Chaque participant identifie et présente deux étapes d'actions au groupe et pourquoi cet engagement est important pour lui/elle.

Matériau

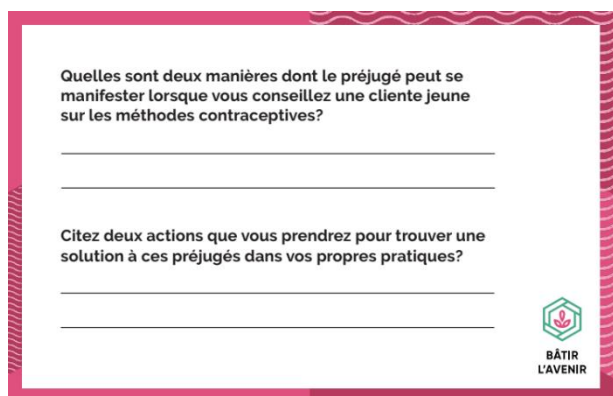
- Le livret des Six principes
- La Carte de Plan d'Action
- Stylos

Consignes et aide-Mémoires du Facilitateur

- Après les échanges et l'apprentissage intensifs entre pairs aujourd'hui, nous aimerions inviter chacun de vous à identifier quelques actions spécifiques qu'il souhaite s'engager à appliquer dans son travail avec les jeunes à partir de demain. La seule façon de mettre le savoir en pratique est de l'intégrer à son travail quotidien


Consignes

1. Distribuez les «fiches de Plan d'Action» à chaque personne autour de la table



Quelles sont deux manières dont le préjugé peut se manifester lorsque vous conseillez une cliente jeune sur les méthodes contraceptives?

Citez deux actions que vous prendrez pour trouver une solution à ces préjugés dans vos propres pratiques?


BÂTIR
L'AVENIR

2. Demandez aux participants de réfléchir aux questions suivantes et d'écrire leurs idées sur leur carte.

- a. "Quelles sont les deux manières par lesquelles un préjugé peut se manifester lorsque vous conseillez une jeune cliente sur les méthodes de contraception?"
- b. "Quelles sont les deux actions spécifiques que vous allez entreprendre pour remédier à ces préjugés dans vos propres pratiques quotidiennes?"

3. Une fois que les participants ont fini d'écrire leurs idées, faites le tour de la table et demandez-leur de partager leurs étapes et expliquent pourquoi il est important de les suivre.
4.
 - a. DIRE; « *Quelqu'un voudrait-il commencer à partager les étapes qu'il a choisies et pourquoi il s'est engagé à prendre ces mesures ?* »
5. Clore l'activité
 - a. DIRE: "*Vous ferez une activité similaire avec vos collègues dans votre centre de santé où, ensemble, vous choisirez 2 ou 3 étapes d'action que vous souhaitez réaliser en trois mois afin de fournir des services sans préjugés aux jeunes clientes. Tous les trois mois, vous aurez des avis sur votre performance, basés sur les données des clients. Vous aurez également une reconnaissance si votre centre de santé fonctionne bien et fait des améliorations.*»

QUATRIEME ACTIVITE DE REFLEXION: CONSEILS AUX FACILITATEURS

Encouragez les participants à écrire des actions spécifiques plutôt que des actions générales.

Par exemple, «*Je prendrai plus de temps pour expliquer les effets secondaires aux jeunes clientes*» ou «*Je vais sourire et me présenter au début de chaque consultation à mes jeunes clientes.* »

Questions pour guider la réflexion, si les participants sont confus ou bloqués:

- « *Qu'est-ce que vous avez appris aujourd'hui sur les préjugés lors des soins aux jeunes et qui vous a touché?* »
- « *Quelles étapes concrètes et spécifiques pouvez-vous suivre pour appliquer ces leçons? Quelles sont les mesures immédiates que vous pouvez prendre demain lorsque vous verrez une jeune cliente ?* »

Rétroaction dirigée par un facilitateur

Les Facilitateurs dirigent une discussion qualitative pour obtenir les recommandations de leurs participants à la fin de l'événement

Durée

20 minutes au total

Objectifs

- Recueillir des données qualitatives sur les expériences des prestataires lors du Colloque Bâtir L'Avenir.

Matériaux

- Bloc-notes pour prendre des notes pendant la collecte des recommandations des participants.
- Un enregistreur audio ou un téléphone pour enregistrer la séance

Consignes et Aide-Mémoires du Facilitateur

1. **5 MINUTES, PARTAGE INDIVIDUELLE:** Citez une chose que vous avez apprise aujourd'hui et que vous allez ramener à votre centre de santé
2. **15 MINUTES:**
3. Après la rencontre d'aujourd'hui, votre opinion sur le counseling aux jeunes en matière de contraception a-t-elle changé? Comment?
4. Les quelles des histoires a-t-elle changé votre compréhension des défis auxquels font face les jeunes clientes? Quelles histoires et comment?
5. Avez-vous des questions ou des préoccupations au sujet de l'offre de conseils en matière de contraception aux jeunes, et qui n'ont n'a pas été répondues aujourd'hui?
 - a. QUESTION EXPLORATOIRE 1: Craignez-vous des réactions négatives de la part de vos voisins ou de membres de la communauté si vous offrez des services à des jeunes?
6. Après le colloque d'aujourd'hui, qu'est-ce que vous voyez comme étant les plus grands obstacles que vous et vos collègues dans votre santé rencontreront dans vos efforts à offrir de meilleurs services aux jeunes ?
 - a. QUESTION EXPLORATOIRE 2: Selon vous, qu'est-ce qui pourrait vous aider à surmonter ces obstacles?
7. Pensez-vous que la possibilité pour votre centre de santé d'être reconnue et récompensé par le programme Bâtir L'Avenir chaque trimestre motivera votre équipe? Pourquoi ou pourquoi pas?

INDEX: Les Témoignages sur les Six Principes

Le témoignage d'Asma

"Je m'appelle Asma, je me suis mariée l'année dernière. Quelques mois avant mon mariage, je suis allée dans un CSPS pour me renseigner sur la contraception. J'avais 17 ans à l'époque. Je ne voulais pas avoir d'enfant tout de suite. Mon fiancé et moi en a parlé, et il était d'accord parce qu'il ne travaillait pas encore. Je rêvais de devenir infirmière, donc je ne voulais pas qu'une grossesse m'empêche de continuer mes études. Je suis allée au centre de santé pour demander comment obtenir ces comprimés qu'on prend tous les jours dont j'avais entendu parler des amies. Arrivée, j'ai attendu tellement longtemps que j'avais peur qu'une connaissance me voit, je voulais disparaître. Enfin, mon tour arriva, quand je suis entrée dans la salle, la sage-femme m'a dit méchamment : "Dépêche-toi de me dire ce que tu veux parce que je suis très occupée." J'étais très nerveuse et je lui ai dit d'une petite voix que je voulais quelque chose qui m'éviterait de tomber enceinte. Elle m'a regardé de haut en bas, puis a dit que j'étais jeune et m'a demandé si j'étais mariée, j'ai dit non, mais fiancée.

Il y avait une autre femme plus âgée dans la même salle, et une infirmière qui lui parlait de planification familiale. Cela m'intimidait. Ma sage-femme a constaté que j'étais nerveuse, alors elle m'a dit que si je ne voulais pas parler en présence d'autres personnes, de revenir un autre jour parce qu' "Ici c'est comme ça".

Courageusement, je lui ai dit que j'avais entendu parler des pilules, et lui ai demandé si je pouvais en avoir. Elle me répondit : "Oui, les pilules sont une option, mais je pense que l'implant est mieux pour toi, il est inséré sous la peau du bras et dure 5 ans. Je te ferai un examen physique avant l'insertion." Je n'aimais pas l'idée de me faire insérer quelque chose dans le bras et je ne voulais pas être examinée devant d'autres personnes. Je voulais juste mes pilules. Ayant peur de poser d'autres questions, je lui ai dit que j'allais réfléchir. Elle s'est mise en colère et m'a dit que je lui faisais perdre son temps. Elle m'a dit de partir et de revenir quand je serais prête. J'étais bouleversée et embarrassée, alors je suis vite partie.

Je ne voulais pas retourner à la clinique pour une autre consultation, au risque d'être vue par des amies de ma mère ou d'être grondée par la sage-femme. Après mon mariage, j'ai essayé d'utiliser cette méthode naturelle où l'on compte les jours, mais cela n'a pas marché. Maintenant, je suis enceinte de mon premier enfant. Mon mari et moi sommes contents bien sûr, mais aussi inquiets parce qu'il n'a toujours pas de travail. J'ai dû arrêter mes études ainsi que les petits boulots que je faisais. C'est très dur, je me demande constamment pourquoi cette sage-femme ne nous a pas aidés à attendre avant d'être parent.

L'histoire de Pauline (prestataire)

“Je m'appelle Pauline. Je suis l'unique sage-femme à travailler à la Maternité d'un CSPS très chargée. Nous travaillons toute la journée sans relâche. Il arrive que certains jours je n'ai même pas le temps de déjeuner, et rarement je finis à l'heure. En une journée typique, je m'occupe de la planification familiale, des accouchements ainsi que des situations d'urgence qui se présentent à moi. Cette semaine a été particulièrement chargée, contrairement aux autres semaines, puisque Ma collègue Accoucheuse Auxiliaire est en congés maladie, ce qui a doublé ma charge de travail.

La journée d'hier a débuté comme d'habitude. Lorsque je suis arrivée au centre de santé il y avait déjà un long rang de clientes dans la salle d'attente qui voulaient la PF. Il y avait également des mères qui avaient envoyé leurs enfants pour des bilans de santé et de vaccination.

Avant même que je ne puisse m'occuper des clientes, j'ai été appelée pour m'occuper d'un accouchement en urgence. L'enfant avait des difficultés respiratoires après la naissance et il fallait du temps pour s'assurer que son état soit stable. Je deviens très nerveuse face à ce genre de situation. Il n'y a aucun superviseur actuellement ici à qui je pouvais faire appel en cas de problème.

Lorsque je suis enfin arrivée dans la salle de PF, toutes les clientes se plaignaient et j'ai dû passer le peu d'heures restantes à m'occuper rapidement des patientes qui m'attendaient impatiemment. Je n'ai même pas eu le temps de déjeuner. Je priais pour ne pas avoir à gérer d'éventuelles situations d'urgence tout en continuant à courir entre les accouchements et la salle PF.

Un peu plus tard dans la soirée, j'ai reçu une jeune cliente appelée Asma. A 17 ans, si c'est réellement son âge, elle est venue pour demander de la contraception! Je ne sais plus où va le monde. Elle n'est pas encore mariée. Selon moi les filles de son âge devraient se concentrer sur leurs études et non venir s'amuser ici. Elle voulait la pilule. J'ai déjà vu plusieurs filles stupides tomber enceinte parce qu'elles n'ont pas utilisé la pilule correctement. J'ai essayé de lui recommander l'implant tout en prenant le temps de lui expliquer les avantages. Elle n'a même pas écouté et m'a dit qu'elle ira réfléchir là-dessus plus tard. Elle m'a fait gaspiller mon temps et mes efforts en cette journée très chargée où je n'avais même pas encore mis quelque chose sous la dent. Parfois je me demande pourquoi j'ai choisi cette profession !