

# ATELIER PRATIQUE SUR L'EMPATHIE

Chantal Gosselin, M.A.

Formation et supervision

Journées de santé dentaire publique

11 juin 2015

# Objectifs de l'atelier

2

- Distinguer les 5 niveaux d'empathie
- Différencier les reflets simples des reflets complexes
- Mesurer l'importance d'un niveau d'empathie élevé dans la formulation des reflets complexes

Qu'est-ce que l'empathie?

# Définition de l'empathie

4

- À quel point le clinicien comprend ou fait l'effort de saisir le point de vue et les sentiments du patient, à quel point il réussit à se mettre à la place du patient pour s'approprier de ses pensées et de ses sentiments.

# Niveaux d'empathie

5	1	2	3	4	5
	<p>Le clinicien ne montre aucun intérêt pour le point de vue du patient. N'accorde pas ou peu d'attention à la perspective du patient.</p>	<p>Le clinicien fait quelques efforts sporadiques pour explorer le point de vue du patient. La compréhension du clinicien peut être inexacte ou incomplète.</p>	<p>Le clinicien tente activement de comprendre la perspective du patient, avec un succès modeste.</p>	<p>Le clinicien fait preuve d'une compréhension correcte du point de vue du patient. Il déploie des efforts actifs et répétés pour comprendre le patient. La compréhension est surtout limitée au contenu explicite.</p>	<p>Le clinicien fait preuve d'une compréhension approfondie du point de vue du patient, non seulement de ce qui été dit explicitement mais aussi de ce que le patient veut dire mais n'a pas dit.</p>

# Les reflets

6

## Simple

- Les reflets simples témoignent de la compréhension de l'intervenant ou facilitent les échanges patient/intervenant.
- Ils ne rajoutent pas ou peu de sens à ce que le patient vient de dire.

## Complexes

- Les reflets complexes ajoutent clairement une nouvelle direction ou un nouveau sens au propos initial du patient.
- Ils visent à donner de ce propos une vision plus approfondie et plus complexe.

# Exemple

7

- Jeune : Je n'aime pas ça me brosser les dents, ça fait mal.
  - Ça fait mal (reflet simple).
  - Si tu n'avait pas de douleur, tu aurais davantage le goût de te brosser les dents (reflet complexe).
    - Quand on brosse souvent ses dents, ça arrête de saigner (Quelle intervention?).

# Activité

Prendre 5 minutes pour trouver des discours de dissonance/ambivalence des jeunes

Formuler des reflets pour y répondre



Quel discours est attendu de la part  
des *clients*?

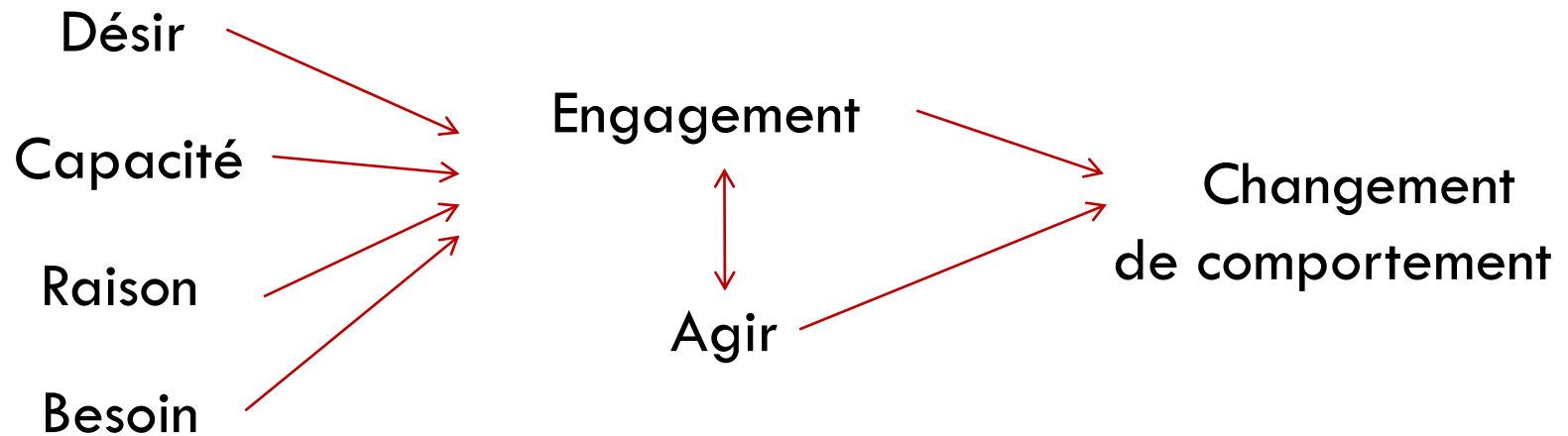
# Discours des *clients*

10

- Sur les avantages du changement et les inconvénients du statu quo
  - Avantages et inconvénients précis pour cette personne
  - En lien avec les valeurs de cette personne
- Le besoin de s'engager
- La capacité de la personne de réussir
  - Moyens/stratégies

# Types de discours-changement

11



**Activation**

**Engagement**

**Premiers pas**

# Exemples de discours souhaités

12

- Je vais devoir m'organiser
- J'ai confiance de pouvoir le faire si je prends les bons moyens
- Je veux avoir des belles dents
- Je peux compter sur ma famille
- Quoi d'autre?

# Activité

13

- Choisir des énoncés représentant le discours-changement souhaité du client. Pour chacun :
  - Trouver au moins 2 questions ou 2 reflets qui auraient pu susciter ce discours
    - Vous pouvez aussi suggérer d'autres interventions...
  - Trouver une intervention qui pourrait augmenter la profondeur du discours-changement

A horizontal bar at the top of the slide, divided into a red section on the left and a teal section on the right.

# Conclusion