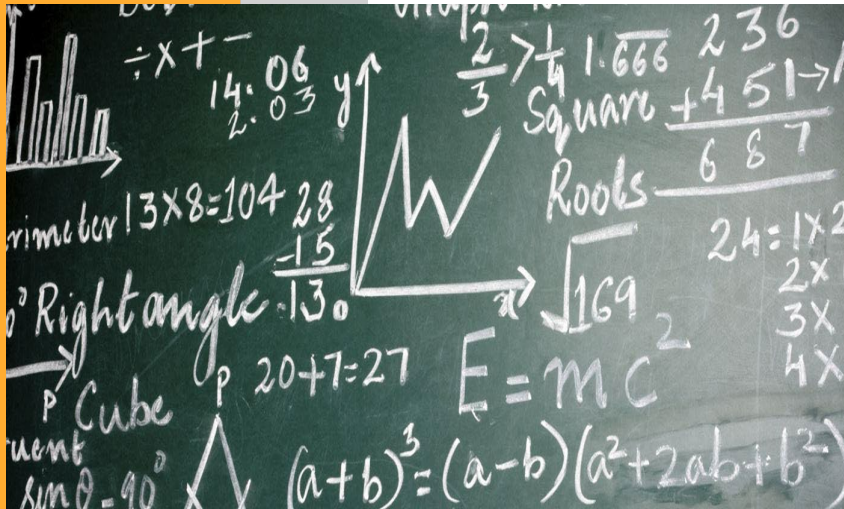


Comment engager vos clients et les aider d'une façon plus efficace ?

Et si on transforme notre approche...?



De l'esprit de
la resolution
de problèmes

à

L'esprit de la
curiosité douce et
de l'évocation



dancing gecko
formation  training

La pelle et l'échelle...



**Êtes-vous sous l'impression
que vous travailler plus fort
que votre client ???**

Comment EM peut vous aider ?

Au de l'esprit de l'EM



- **P**artenariat – un « pas de deux », non pas une lutte
- **A**ceptation – regard inconditionnel, la croyance en la capacité et le droit de l'autre à prendre des bonnes décisions pour soi-même
 - Moyens : écoute empathique juste, valorisation
- **C**ompassion
- **É**vocation – Écouter & Susciter
- **A**utonomie (Empowerment)– Le droit au libre arbitre et l'habileté de choisir

4 processus

E n g a g e m e n t

Focalisation

Évocation

Planification

Trajectoire de l'Entretien Motivationnel

Affirmation
Engager dans la *conversation thérapeutique*

Négocier l'agenda

Questions ouvertes / Écoute empathique /
Valorisations / Résumés
Bâtir la motivation
Explorer les actions déjà entreprises

Explorer
l'Ambivalence

Évaluer l'importance /
confiance / énergie

Bien Circonscrire la Cible avant de discuter du Plan

Question Ouverte
Quelle est la prochaine étape?

Valorisations / Résumés
Conclure la conversation thérapeutique
Mousser la confiance

***** Susciter, renforcer et consolider le discours de changement *****

Informer efficacement
Demander / Partager / Demander

- Psychoéducation
- Conseils
- Commentaires
- Compétences
- Référence



Quelques pensées radicales sur l'EM

- Nos clients sont exactement comme nous.
- Ils ont envie d'être le maître de leurs vies.
- On ne peut pas les inciter à faire ce qu'ils ne le veulent pas.
- Avec une connaissance de la puissance du langage, nous avons un outil fort à aider les gens dans leur changement.

Comment donner de l'information dans une façon collaborative ?

Demander-Partager-Demander

Demander-Partager-Demander en 5 étapes faciles!

1. Demander : à la personne ce qu'elle connaît sur le sujet.
 - 2a. Valoriser : les connaissances, les compétences, l'ouverture et/ou l'attitude du client.
OU
 - 2b. Valoriser (dans le cas où le client n'a pas eu des informations quand il dit « oui » à la première question) : Souligner l'ouverture d'esprit et la volonté d'apprendre. Encourager la réflexion.
3. Demander la permission : Demander la permission de lui offrir des informations supplémentaires ou d'offrir des informations, s'il n'en avait pas.
4. Partager : Transmettre l'information nécessaire /supplémentaire.
5. Demander : Demander si le client a des questions. Puis, poser une question évocatrice pour permettre à la personne de réfléchir sur la nouvelle information et l'effet sur lui et sa situation.

Demander-Partager-Demander #1 :

Première « demander »

Intervenant

- Qu'est-ce que vous connaissez déjà sur les options pour les conjoint(e)s violonté(e)s ?

Client

- Je sais qu'il y existe des services pour demander de l'aide

Demander-Partager-Demander #2 : Valorisation

Intervenant

- Vous avez déjà de l'information; c'est très aidant.

Client

Demander-Partager-Demander #3: Demander la permission

Intervenant

- Vous me permettez de vous offrir d'autres information ?

Client

- Bien sûr que oui.

Demander-Partager-Demander #4: Partager l'information

Intervenant

- (L'intervenant donne l'information à son client.)

Client

Demander-Partager-Demander #5: Questions

Intervenant

- Avez-vous des questions ?
- (L'intervenant l'en donne.)
- Avec ces nouvelles informations, comment ça change votre perception de votre situation, si ça la change?

Client

- Oui, j'aimerais en savoir plus sur le service d'hébergement
- Merci, je pense que je vais rester chez moi pour l'instant, mais au moins, je sais quoi faire au besoin.

Demandez plus, dites moins

- Attitude: curiosité douce
- Poser des questions du vécu de la personne afin de mieux comprendre comment elle le voit, comment elle le *vit* et aller moins à la chasse des faits.
- **Refléter** ce que vous entendez, même (ou surtout) les choses que vous n'entendez pas mais voyez (e.g. le non dit).

Jeu de rôle ?



**Merci de votre
collaboration!**

