

## **Donner de l'information-DEMANDER-FOURNIR-DEMANDER**

**Donner des conseils, des enseignements, faire de la psychoéducation fait naturellement partie de l'intervention médicale ou de l'intervention d'accompagnement, et cette action n'est pas incompatible avec l'entretien motivationnel. Toutefois, les principes de cette approche modulent le moment et la façon de présenter les conseils. AUTONOMIE EN TOUT TEMPS**

- Premièrement, vous devez amener le client à exprimer ses connaissances, ses croyances et ses expériences et lui répéter ce que vous en avez compris en en faisant ressortir les points positifs :
  - Amener le client à exprimer son vécu émotionnel et être empathique pour recevoir l'information ou l'éducation thérapeutique
  - Répondre au besoin individuel d'information, éducation
  - Ensuite, vous devez fournir des informations complémentaires ou des conseils lorsque le client les sollicite de façon explicite ou si vous lui avez préalablement demandé la permission. En ayant permis au client de s'exprimer et en lui ayant accordé une certaine maîtrise du déroulement de l'entrevue, vous pourrez transmettre vos informations plus facilement dans un mode axé sur la collaboration plutôt que sur la confrontation. Utiliser un langage clair et simple, adapté, en évitant le jargon d'intervenant. Tenir compte de :
    - Les stades de changement de la situation et quelques attitudes recommandées à l'intervenant
    - S'appuyer sur des éléments visuels pour transmettre l'information
    - Demander au client de reformuler les éléments importants ou ce qu'il en a compris

**Le message n'est entendu que s'il est attendu. Toujours faire le lien entre l'information et la situation, pour donner du sens.**

## DEMANDER-FOURNIR-DEMANDER

**Première étape : *demander*** au client ce qu'il connaît déjà du sujet à discuter. Exemples :

- Dites-moi que connaissez-vous sur les dangers de votre diabète, consommation, votre maladie.... ? Des différentes techniques de recherche d'emploi ? Comment t'y prends-tu pour...?
- Que vous a-t-on dit à ce propos...?

**Deuxième étape :** demander au client la *permission* de lui *fournir* des renseignements, donner une opinion, vos préoccupations, un conseil ou une information. Si la permission vous est accordée, donner l'information... Exemples :

- J'aimerais partager quelques renseignements à ce sujet, est-ce que cela vous irait ?
- Je me sens un peu préoccupé, seriez-vous d'accord que je vous partage mes préoccupations ?
- Je connais une nouvelle stratégie qui peut s'ajouter à la vôtre, voudriez-vous la connaître ?

**Troisième étape : *demander*** au client ce qu'il pense de l'information que vous lui avez fournie. Exemples :

- Que pensez-vous de cela ?
- Avez-vous des remarques à ce sujet ?
- Comment recevez-vous cela ? Que voulez-vous faire maintenant ?