



JOHN SNOW
INCORPORATED

KM 4 5 Route de Casablanca • Rabat Morocco • Tel (212)7 29 84 15/23/31 & 69 03 79 • Fax (212)7 69 06 64

**Projet de Planification Familiale
et Santé Maternelle et Infantile
Phase V**

Rapport de Consultation

**FORMATION AUX HABILETES D'AIDE ET DE
COMMUNICATION DU PERSONNEL ACCOUCHEUR**

**DOCUMENT ANNEXE
COMPILATION DES EVALUATEURS**

Par Sylvie Collin, SIPDT

Activité I B 1

Soumis Septembre 1999

**Finance par l'USAID sous le
Contrat No 608-C-00-94-00006**

Dans le cadre de la lutte contre la mortalité maternelle, la Division de la Santé Maternelle et Infantile (SMI) conjointement avec la Division de l'Information, Education et Communication (IEC) ont élaboré une démarche de formation aux habiletés d'aide et de communication propres au contexte de l'accouchement. La formation s'adresse aux sages-femmes, infirmières accoucheuses ou faisant fonction au niveau des maternités hospitalières, maternités rurales et maisons d'accouchement du Ministère de la Santé du Royaume du Maroc (MS). L'objectif général du projet est de renforcer les habiletés relationnelles du personnel accoucheur afin d'assurer un meilleur accompagnement global de la parturiente à chaque étape de l'accouchement.

Cette action est menée dans le cadre de la phase V du Projet Bilatéral de soutien aux Programmes PF/SMI entre le Ministère de la Santé et l'Agence Américaine de Développement International (USAID). Elle bénéficie du soutien technique de l'agence exécutive John Snow, Inc. et de la consultante indépendante Sylvie Collin.

Au moment du travail, la femme traverse de nombreux bouleversements physiques et émotionnels provoquant chez elle des comportements auxquels les infirmières ne sont pas toujours préparées. La formation vise à outiller les prestataires de façon à mieux comprendre et à mieux faire face à ces situations. En renforçant les habiletés relationnelles au sein de l'équipe et auprès de la parturiente, le Ministère souhaite rehausser la confiance de la population dans les structures de santé.

Pour atteindre ces objectifs, le plan d'action a été divisé en deux volets. Premièrement, la formation aux habiletés d'aide et de communication qui comporte les étapes de développement d'un curriculum adapté, la formation du personnel, la validation de la formation et du matériel pédagogique. Deuxièmement, la formation d'un noyau de formatrices capables d'assurer la formation à long terme. Ce deuxième volet a été réalisé dans le but d'assurer la pérennité de l'action au sein du Ministère.

La formation a été assurée conjointement par une équipe constituée de la consultante et des formatrices du Ministère réparties en binômes. Elle a été délivrée au total à 73 intervenantes provenant de 8 provinces prioritaires identifiées par le Ministère dans les régions de Fes-Boulemane et Taza-Al Hoceima-Taounate. De plus, des ateliers de sensibilisation ont été tenus à l'intention du personnel d'encadrement, en mesure d'accompagnement.

La formation du personnel accoucheur a été prévue en deux temps : la formation initiale et le suivi. À la fin de la première étape, les participantes ont été invitées à donner leur degré d'accord avec des énoncés portant sur l'atteinte des objectifs de la session, l'animation, la composition du groupe, l'organisation maternelle et l'utilisation des acquis. Enfin, les participantes ont émis leurs commentaires et recommandations quant à la poursuite de cette démarche au sein du Ministère.

La deuxième étape, celle du suivi, a permis de vérifier le degré d'intégration de l'ensemble des outils et de consolider les acquis du personnel accoucheur. Au cours de cette étape, les participantes ont rempli un questionnaire d'évaluation du transfert des apprentissages dans leurs activités quotidiennes.

Le présent document contient la compilation des évaluations pour chacun des six groupes formés. Il se divise en deux sections : En premier lieu, l'évaluation de la formation, en deuxième lieu, l'évaluation du transfert des apprentissages.

Quant à la formation des formatrices, compte tenu qu'elle ne comptait qu'un seul groupe, l'évaluation a été intégrée entièrement au Rapport d'évaluation pour la formation de six groupes pilotes. Le lecteur pourra s'y référer pour consultation.

RAPPORTS D'EVALUATION DE LA FORMATION

A la fin de la session de formation initiale, les participantes ont été invitées à donner leur degré d'accord avec des énoncés portant sur l'atteinte des objectifs de la session, l'animation, la composition du groupe, l'organisation matérielle et l'utilisation des acquis. Enfin, les participantes ont émis leurs commentaires et recommandations quant à la poursuite de cette démarche au sein du Ministère.

Les évaluations suivantes reprennent intégralement les commentaires des participantes pour chacun des six groupes formés (73 personnes) par la consultante et les formatrices du Ministère en formation. La qualité du français fait parfois défaut. Cependant, nous avons préféré ne pas apporter de modifications majeures au texte afin de ne pas en trahir le sens.

Les pourcentages ont été arrondis au nombre le plus proche, ce qui explique que le total peut ne pas évaluer 100%. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de fois qu'un même commentaire a été relevé.

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Dates de la formation 17 au 21 mai 1999
Noms des animatrices Fatima ALFAMI Souad CHABI Sylvie COLLIN

1 Contenu

Tout a fait
d accord

D accord

En desaccord

Tout a fait en
desaccord

Sans
reponse

A la question

"Les objectifs énoncés a l'occasion de
cette formation ont été atteints "

82%

18%

-

-

-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Reformuler et refléter, la relaxation, diminuer la tension par 4-4-8
- Méthode de gérer la tension, 4-4-8 et la relaxation, reflet, reformulation, les jeux de rôle
- C'est une chose qui est très difficile car tous les thèmes étaient très très bien
- La communication intrapersonnelle, le besoin de l'individu, mécanisme de la défense, les outils de la communication
- Reformulation, la relaxation
- 4-4-8, la relaxation, la façon dont on a reçu la formation
- Mécanisme de défense, les outils de la communication, la communication interpersonnelle, émettre des messages efficaces, le processus d'aide et d'accompagnement
- Thème des tensions, thème des besoins, thème des valeurs, attitude et comportement et la relation entre eux, technique de relaxation, 4-4-8
- Le reflet et la reformulation, l'aide et accompagnement, les techniques de gestion des tensions
- Les sources des tensions, le 4-4-8 et la relaxation, les perceptions, les besoins de l'individu, l'écoute active, les types de messages, l'aide et l'accompagnement, le reflet, la reformulation, les préjugés
- Les sources de tension parturiente, sage-femme, famille, les mécanismes de défense, la relaxation, valeurs, attitude et comportement, 4-4-8, reformulation, reflet, la respiration contrôlée, la perception

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressés ? Si oui, lesquels ?

- Oui, émetteur-recepteur
- Tous les thèmes étaient à la hauteur
- Tous les thèmes sont très intéressants
- Le tout était intéressant
- Non
- En tous les cas toutes les thèmes sont intéressées

Commentaires et améliorations suggérées

- C'est parfait
- J'aurai voulu plus de détail theorique concernant pour le theme « aide et accompagnement »
- Donnez du temps supplementaire pour les jeux du coute pour bien laisser passer les messages entre les partenaires
- On souhaitait faire la même formation pour les gynecologues
- Tous les themes sont presque bien expliques par les animatrices parce qu'elles ont fait tout leur possible pour assurer une meilleure comprehension mutuelle avec des exemples, des gestes, etc
- J'aurais aime que la duree reservee au processus d'aide et d'accompagnement serait le plus long possible
- Plus ou moins facile a appliquer

2 L'animation

A la question

"L'animatrice Sylvie Collin

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
a bien presente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre à mes questions	91%	9%	-	-	-
a suscite mon intérêt	82%	18%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	91%	9%	-	-	-

2 L'animation

A la question

"L'animatrice Fatima Alfami

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
a bien présenté le contenu	73%	18%	-	-	9%
a su repondre a mes questions	64%	18%	-	-	18%
a suscite mon intérêt.	64%	18%	-	-	18%
a su s'adapter aux besoins des participants "	55%	27%	-	-	18%

2 L'animation:

A la question

"L'animatrice Souad Chabi

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
a bien présenté le contenu	73%	18%	-	-	9%
a su repondre a mes questions	55%	27%	-	-	18%
a suscite mon intérêt.	73%	9%	-	-	18%
a su s'adapter aux besoins des participants "	73%	9%	-	-	18%

Commentaires et améliorations suggérées

- Les trois animatrices sont a la hauteur
- Les animatrices utilisent des methodes efficaces et claires et ce qui est tres interessant se sont la relaxation, le travail du groupe, les jeux de rôle qui nous aide a comprendre facilement
- Je n'oublierai jamais les noms de mes trois animatrices car chaque nom me presente un theme Fatima Alfami relaxation, Souad Chabi 4-4-8, Sylvie Collin les jeux et les exemples ravissentes
- Peu d'espace aussi le manque de materiel necessaire pour que les animatrices puissent bien expliquer leurs objectifs aussi le bruit derriere les fenêtres etait comme un blocage au cours des interventions de leurs communications
- Ces animatrices sont accueillantes, souriantes et dynamiques, on remercie les trois animatrices qui ont attribue un grand effort a notre formation
- Toutes les animatrices sont gentilles, acceptent nos questions et nos commentaires sans qu'elles donnent des prejugevements, elles nous donnent de la valeur, nous respectent, elles assurent une bonne communication entre les participants sans distinction pour moi je les respecte et je les merci infiniment
- Il serait souhaitable de faire les jeux de rôle sur les vraies parturientes
- Les animatrices m'ont aidee beaucoup a être avec eux jusqu'a la fin de la formation et j'aimerais bien les voir dans les autres formations

3 Le groupe	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	82%	9%	9%	-	-
"Les echanges provenant des participants ont été fructueux "	82%	18%	-	-	-
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	64%	36%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Le groupe est homogene
- Il faut un climat mieux ou le calme regne Il faut un espace plus grand pour que les jeux du rôle être plus efficaces Aussi il faut suffisamment du temps pour arriver a s'exprimer librement
- L'ordre de reponse et de respect du temps nous a aide dans la bonne marche du travail
- Pour moi, je me sens familiarise dans cette equipe parce qu'il y a un respect mutuel, j'ai appris a bien communiquer entre nous en utilisant les temes etudies avant notre depart
- Le groupe doit avoir des medecins gynecologues
- Beneficier d'autre (mot illisible)

4 L'organisation matérielle

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	9%	27%	45%	-	18%
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	64%	27%	-	-	9%
"La salle convenait à ce genre de formation "	27%	27%	9%	9%	27%
"La prise en charge était adéquate "	64%	27%	-	-	9%
La durée de la formation était adéquate "	-	55%	36%	-	9%

Commentaires et améliorations suggérées

- La durée est courte
- À mon avis la durée de formation est courte et le programme est chargé un peu de même que l'horaire est prolongé
- Une grande salle loin des bruits
- Je trouve que cette formation était bien organisée, les animatrices, le temps, l'accueil et la prise en charge
- Bien accueil, bien prise en charge et merci
- La durée insuffisante, cette formation doit être faite dans une durée de 15 jours
- J'aimerais bien avoir les informations suffisantes avant d'arriver à la formation pour tout à fait prête et que je ferais des études avant
- La durée du séminaire est courte

5 L'utilisation des acquis

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	91%	-	-	-	9%
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	45%	45%	-	-	9%

Commentaires

- J'ai appris beaucoup de choses que je ne faisais pas avant
- Il faut bien les pratiquer plusieurs fois pour en arriver à l'exercer très bien
- Dans la salle d'accouchement, peu de ses habiletés pourront être utiles, surtout lorsqu'il y a une charge de travail

- Tous que j'ai appris, il sera mis en application, je developpe souvent mes mecanismes de defense pour mieux être utile aux femmes
- Plus de communication ouverte, plus d'affection et de valeur, de respect aux parturientes
- J'ai appris beaucoup de choses nouvelles qui vont m'aider dans mon travail
- Vraiment j'etais satisfait et ça m'aidera dans mon travail
- Utile, c'est facile a appliquer

6 Appréciation globale

A la question

"Cette formation a répondu a mes attentes "



Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- L'organisation, l'animation
- Les animatrices en premier lieu, l'organisation, le contenu
- L'approche pedagogique
- La relaxation et son rôle dans la preparation de la sage-femme vis-a-vis des differentes tensions rencontrees
- Animation etait formidable, on comprenait facilement avec la bonne explication des animatrices, les jeux, les exemples qui facilitent l'explication
- J'ai appris beaucoup de choses qui vont m'aider a travailler convenablement
- 4-4-8, la relaxation, chercher les erreurs involontaires de nous-mêmes
- L'animation de donner le cours, l'organisation, le fond de la formation
- Objectif objectif, jeu de rôle

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- Les differents jeux de rôle
- Les jeux de rôle
- La prise en charge, l'horaire

A la question

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 64% non 0% sans reponse 36%

Pour quels motifs?

- Être sur le lieu de travail
- La duree doit être prolongee
- J'ai assiste a plusieurs seminaires mais vraiment c'est le meilleur jusqu'ici c'était formidable
- Pour l'homogeneisation et la facilite de communication car une personne ne peut a elle seule changer la face du monde
- Pour être pour tout le monde
- Pour attenuer les tensions, pour avoir moins de conflits avec les patientes, pour gagner la confiance des parturientes
- Programme trop charge, la duree de seminaire au lieu de cinq jours par exemple dix jours Il faut envoyer le fax deux jours ou trois jours avant le seminaire le plus tôt possible J'aimerais bien que les sages-femmes et infirmieres accoucheuses qui travaillent en rural seront convoquees a ce genre de formation et merci

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Dates de la formation 24 au 28 mai 1999
Noms des animatrices Zahra EL HAMOUDI Rachida FADIL Sylvie COLLIN

1 Contenu

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les objectifs énoncés à l'occasion de cette formation ont été atteints "	69%	31%	-	-	-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Les mécanismes de défense, les techniques de gestion de la tension, valeurs, attitude et comportement, les besoins de l'individu, la communication interpersonnelle
- La communication interpersonnelle, les besoins de l'individu, les mécanismes de défense, la relation entre valeurs, attitude, comportement, les préjugés, les outils de la communication, les techniques de gestion de tension
- Les techniques de diminution de la tension, les actions mécaniques et chimiques, les conditions préalables, l'écoute, le reflet
- Connaissance de l'individu, les techniques de diminution de la tension, mécanisme de défense, relaxation (respiration contrôlée), les besoins de l'individu, le reflet, la reformulation
- Les mécanismes de défense, les techniques de gestion des tensions (R C + R), valeurs, attitudes et comportements, la communication interpersonnelle, émettre des messages efficaces, le processus d'aide et d'accompagnement
- Ce qui m'a intéressé le plus dans ces thèmes c'est l'application du processus d'aide dans l'accompagnement de la parturiente et l'élaboration d'un plan de mise en application des compétences acquises au sein du milieu de travail
- Les sources de tension, les principes de contagion, le besoin de l'individu, les mécanismes de défense, rôle et caractéristiques de l'émetteur-recepteur, la relaxation, le 4-4-8, la pause
- Ce qui m'a intéressé de plus le thème (3) Acquérir les outils permettant d'agir sur les facteurs qui influencent la relation avec la parturiente, la famille et l'entourage professionnel et le thème (4) Appliquer le processus d'aide dans l'accompagnement de la parturiente
- La respiration contrôlée, la relaxation
- Les sources de tensions et les mécanismes de défense, la relaxation, la reformulation et le reflet, le processus d'aide et d'accompagnement d'une f
- Tous les thèmes sont très intéressés
- Connaissance de l'individu, la communication intrapersonnelle, les préjugés, les techniques de gestion des tensions (respiration contrôlée, relaxation)
- La respiration contrôlée, 4-4-8, le mécanisme de défense, la communication intrapersonnelle, émettre des messages efficaces, le processus d'aide et d'accompagnement

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Tous les thèmes sont intéressants
- La reformulation
- Consignes ou message éducatif « évaluatif, descriptif, expérimentiel »
- Non, tous les thèmes sont intéressants
- Non
- Caractéristique de l'émetteur-récepteur
- Non, le tout est intéressant

Commentaires et améliorations suggérées

- Le contenu était très intéressant, il fallait assez de temps pour bien assimiler tous les thèmes
- Les objectifs énoncés à l'occasion de cette formation ont été atteints, bien assimilés et clairs
- Il y a des appréciations, des idées, des mots sont nouvelles pour moi
- La durée de la formation est insuffisante, je vois qu'il faut prolonger cette durée. Ainsi d'appeler les personnes de la même province au moins deux par groupe
- Pour moi, la durée était courte. Le thème de la formation était intéressant, il fallait une durée de plus de cinq jours
- J'espère que cette formation sera plus longue pour bien assimiler les idées et aura plus d'exemples
- C'était une chose très utile pour me calmer, pour diminuer la douleur, la nervosité, pour calmer l'anxiété vraiment c'était quelque chose de très intéressant pour moi ça m'a aidé à ne pas vivre sous tension, elle dénoue la tension plus profonde. C'est quelque chose de nouveau que j'ai bien aimé savoir
- Aucune
- Je suggère qu'une journée de ce séminaire serait en pratique dans un lieu du travail comme poste de SMI, PF ou maternité

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presenté le contenu	85%	15%	-	-	-
a su répondre a mes questions	77%	23%	-	-	-
a suscite mon intérêt	85%	15%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	77%	23%	-	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Zahra El Hamoudi					
a bien presente le contenu	77%	23%	-	-	-
a su repondre a mes questions	69%	31%	-	-	-
a suscite mon intérêt	85%	15%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	85%	15%	-	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Rachida Fadil					
a bien presente le contenu	77%	23%	-	-	-
a su repondre à mes questions	85%	15%	-	-	-
a suscite mon intérêt	92%	8%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	69%	31%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- On a pu atteindre notre objectif de comprendre les themes de formation grâce aux animatrices
- Toutes les trois animatrices etaient a la hauteur, leurs messages etaient clairs, en les justifiant par des exemples
- Elles mon aide a appliquer une organisation dans mon travail, a connaître beaucoup de choses que je connais pas
- J'ai apprecie mon ecoute, c'est utile pour moi de comprendre Se sont des leçons qui nous aide dans mon travail
- Les animatrices sont a la hauteur, toutes ont une pedagogie impeccable c'est-a-dire ecouter et comprendre et faire comprendre les participants ainsi le message est arrive
- Pour moi, je remercie les formatrices de leur collaboration avec les participantes, elles etaient chaleureuses et permettent aux participantes un lien communicatif entre elles
- On remercie toutes nos animatrices sur tout le progres qu'elles ont fait pour nous Elles etaient gentilles, aimables

- Elles m'ont aide a savoir des choses tres interessantes Elles etaient tres comprehensives Elles ont bien compris nos besoins Elles nous repondent avec fierte c'est pour cela que ça m'a beaucoup interesse
- Vous etiez ponctuelles, actives, dynamiques, et tout J'aurais prefere que vous soyez assises parmi les participantes pour diminuer la tension de celles devant vous!
- Bonne chance
- Elles sont a la hauteur, nous remercions tout le groupe

3 Le groupe

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
"Le climat existant favorisant l'apprentissage "	85%	8%	-	-	8%
"Les echanges provenant des participants ont été fructueux "	46%	46%	-	-	8%
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	69%	31%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- C'est une formation interessante car on est arrive a s'exprimer et a exprimer notre besoin (de mal entente, conflit, tension) qui est un côté oublié par les responsables
- L'ambiance dont le groupe a participe etait tres efficace par le respect mutuel, les echanges des idees et des experiences
- J'ai eu insuffisamment l'occasion de m'exprimer parce qu'il y a des elements (un des eleves) toujours coupe la parole parce qu'elle a l'habitude de parler toujours en français
- Il vaut mieux que le personnel seront du même province
- Il y avait du respect mutuel entre les participantes
- Tout les éléments de groupe etaient gentilles, sympathiques On a etabli une bonne relation entre nous
- Je crois que certains sujets ne mentaient pas une grande discussion

4 L'organisation matérielle

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
"Les informations reçues avant la formation etaient suffisantes "	8%	46%	31%	8%	8%
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	77%	15%	-	8%	-
"La salle convenait à ce genre de formation "	69%	31%	-	-	-
La prise en charge etait adéquate "	77%	23%	-	-	-
"La duree de la formation était adéquate "	31%	46%	23%	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Cette formation est bien passée par rapport aux formations précédentes, seulement sa durée était insuffisante pour bien comprendre le thème communication en générale, qui est un thème important par rapport à notre cadre de vie
- Il y avait un manque de perçu sur les informations de cette formation S'agit-il de pratique? Theorie? En arrivant on savait même pas où la formation va se dérouler et par qui? Vaut mieux une amélioration des informations sur le sujet à étudier et de l'accueil
- Pour moi, je ne savais pas au début de quelle formation s'agit-il? Je n'ai pas eu d'information correcte
- La durée de formation est courte
- Avant de venir je savais pas de ce que j'allais faire, ni de quoi on va parler Mais lors de mon arrivée, j'ai bien compris, ils m'ont bien accueillis, j'ai passé une durée très intéressante
- Les sujets sont nombreux, et à mon avis, la durée est assez courte pour les décortiquer
- Je ne sais pas de quelle formation il s'agit, j'étais perturbé, je pose des questions est-ce que j'ai besoin d'une blouse ? Est-ce que pratique ou théorique ? ?
- Je n'ai aucune idée sur cette formation avant mon arrivée La durée de la formation est insuffisante

5 L'utilisation des acquis

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	85%	15%	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	38%	54%	-	-	8%

Commentaires

- Ce sont des thèmes importants qui ont mis en évidence notre point faible de communiquer avec autrui
- Je sens que j'arriverai à mettre en application les nouvelles compétences acquises par suite aux exercices effectués pendant cette période de formation
- Je suis capable dans le terrain de mettre en application les nouvelles compétences acquises
- Vraiment et sincèrement que ces connaissances acquises durant cette formation vont m'aider à mieux améliorer l'exercice de mes fonctions sur le terrain
- Faciliter mon travail quotidien, me permet de savoir comment diminuer mon angoisse et mon stress et faire mon travail calmement
- Au terme de cette formation, je suis capable de pratiquer ce que je viens de voir surtout de ne pas vivre sous tension Maintenant je connais comment diminuer mes souffrances
- Les nouvelles compétences envers l'autre très d'accord, mais pour maîtriser soi-même, je vais essayer?!
- Oui, avec le temps et l'habitude

6 Appréciation globale

A la question
"Cette formation a répondu à mes
attentes "

46% 

38% 



8% 

Sans
reponse
8%

Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- C'est de diminuer de ma tension car il peut tomber sur ma sante
- La façon de nous transmettre l'information, la façon de nous questionner sur la conclusion de ce qu'on a appris
- J'ai apprecie en generale toutes les matieres
- Dans cette formation, j'ai apprecie beaucoup de connaissance et j'ai enrichit mon mental par des idees claires faciles mais difficiles pour le receveur et l'emetteur
- La communication intrapersonnelle et interpersonnelle
- Le plus qui m'a apprecie dans cette formation que les formatrices par leur experiences et leur enrichissement culturel ont pu tres bien nous donner ces informations dans de meilleures conditions
- L'objectif general
- Cette formation m'apprécie comment établir une bonne relation avec les autres dans ma vie quotidienne
- J'ai apprecie que tout ce qu'on a vu etait très interessant C'est quelque chose qui nous manquait C'est une bonne chose de connaître les nouveautes
- La courtoisie des animatrices, le respect des autres participantes, la prise en charge par l'institut
- Changement d'idee avec les autres collegues, savoir les problemes des autres, faire un bon travail dans de bonnes conditions
- Les animatrices dans cette formation ont bien respecte les normes de fonctionnement et il n'y a pas de hors sujet, le respect de l'horaire
- La communication intrapersonnelle

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- J'ai tout apprecie mais manque du temps
- La duree de cette formation etait insuffisante
- La formation etait courte et on a appris beaucoup de chose au même temps
- Le niveau de toutes les participantes est tres different, le 4-4-8 etait souvent utilise

A la question

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 100% non 0% sans réponse 0%

Pour quels motifs?

- Pour la bien entente
- Apprendre a nos collegues ce qu'on a appris
- Je recommande cette formation pour profiter d'autres matieres parce que c'est interessant
- Cette formation est interessante et coutera cher
- Cette formation est interessante pour la sage-femme dans sa profession et dans ses relations personnelles avec les autres
- J'aimerais toujours avoir de temps a autre une nouvelle formation qui nous sera utile dans le milieu du travail
- Pour avoir des choses nouvelles, la rencontre avec mes collegues
- J'espere qu'on aura toujours l'occasion de voir des formations comme ça, c'est quelque chose de tres interessant c'est pour la premiere fois que je trouve une formation ou j'ai trouve toute ma liberte
- C'est nouveau de voir s'interesser a la sage-femme de cette façon Merci
- Cette formation va m'aider de comprendre les femmes et de repondre a ces besoins Bonne marche de travail
- On peut recommander cette formation pour le personnel de la sante pour toutes les matieres et les idees nouvelles qu'on a acquis et pour la maîtrise de soi-même devant les differentes situations dans la vie en general
- Parce que c'est interessant

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Dates de la formation 31 mai au 4 juin 1999
Noms des animatrices Fatima DREID Laïla AL KOHEN Sylvie COLLIN

1 Contenu

Tout a fait
d accord

D accord

En desaccord

Tout a fait en
desaccord

Sans
reponse

A la question

"Les objectifs énoncés à l'occasion de cette formation ont été atteints "

50%

50%

-

-

-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- La communication intrapersonnelle, les outils de la communication, les techniques de gestion de tension
- Les mécanismes de défense, les techniques de gestion des tensions, la communication interpersonnelle
- La relaxation, les types de messages, les pièges de reflet
- La gestion des tensions dans la communication
- La connaissance de l'individu, aide et accompagnement
- Les thèmes sont plus intéressés
- Les sources de tension, le mécanisme de tension, les besoins de l'individu, 4-4-8, relaxation, l'écoute, le reflet, la reformulation
- Tous les thèmes sont intéressants Si je peux les classer je vais donner la priorité à l'écoute et après le reflet et la reformulation
- Les thèmes les plus intéressants sont la connaissance de l'individu et aide accompagnement
- Les techniques de gestion des tensions la respiration contrôlée et la relaxation, les mécanismes de défense, comment émettre des messages efficaces
- Le 4-4-8, la relaxation, l'écoute, jeu du ballon, le mécanisme de tension
- 1) Identifier les facteurs personnels qui influencent la relation avec l'autre
2) Acquérir les outils permettant d'agir sur les facteurs qui influencent la relation avec la parturiente, la famille et l'entourage professionnel
3) Appliquer le processus d'aide dans l'accompagnement de la patiente

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Non (5)
- Valeur, attitude et comportement
- Les différents besoins de l'individu
- Tout est intéressant
- Les questions, type de message
- Les dimensions de la personne, les besoins de l'individu
- Oui
1) Identifier les facteurs environnementaux qui influencent la qualité de la relation avec la parturiente
2) Élaborer un plan de mise en application des compétences acquises au sein du milieu de travail

Commentaires et améliorations suggérées

- Tous les thèmes ont beaucoup d'intérêt sur notre travail, notre santé, notre relation familiale et amicale
- Pour les 3 thèmes les plus intéressants, ils m'aident à soulager avant de prendre une décision devant une situation quelconque. Pour attitude, valeur et comportement, se sont des choses qu'on a déjà vues et ressenties
- Pour les pièges de reflet avant la formation j'ai pas fait attention devant une situation mais après j'ai recueilli des nouvelles informations pour résoudre une situation sans tomber dans des pièges
- C'était très intéressant
- Allonger le temps consacré à l'étude de ces thèmes
- Formation sous forme d'exercice, de changement de paroles et non pas de dire ce qu'il y a dans les feuilles (pas tout le temps)

2 L'animation

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien présenté le contenu	100%	-	-	-	-
a su répondre à mes questions	83%	8%	-	-	8%
a suscité mon intérêt	83%	8%	-	-	8%
a su s'adapter aux besoins des participants "	75%	17%	-	-	8%

2 L'animation:

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"L'animatrice Fatima Dreid					
a bien présente le contenu	67%	33%	-	-	-
a su répondre à mes questions	67%	25%	-	-	8%
a suscité mon intérêt	75%	17%	-	-	8%
a su s'adapter aux besoins des participants "	67%	25%	-	-	8%

2 L'animation

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"L'animatrice Laïla Al Kohen					
a bien présente le contenu	75%	25%	-	-	-
a su répondre à mes questions	67%	17%	8%	-	8%
a suscité mon intérêt	67%	17%	8%	-	8%
a su s'adapter aux besoins des participants "	58%	25%	8%	-	8%

Commentaires et améliorations suggérées

- Toutes les trois animatrices sont a la hauteur de nous transmettre les cours d'une façon claire
- Pour les trois animatrices je la remercie parce qu'ils nous expliquent les themes d'une maniere facile avec laquelle on peut comprendre et même elles donnent des exemples pour eclaircir les choses
- Les trois animatrices sont a ma disposition, elles ont repondu a mes besoins par des exemples et des eclaircissements
- Vous avez fait toutes les trois de votre mieux pour nous aider a nous communiquer avec les femmes et a nous relaxer lorsque la tension est alteree
- Le commentaire est bien precis
- Toutes les animatrices etaient a la hauteur de notre formation Elles s'adaptaient a notre maniere de discussion, nous donnaient plus d'eclaircissement a ce que nous leur demandons
- Fatima et Laila me paraissaient timides, j'aurais bien aime qu'elle soit comme Sylvie
- Avoir beaucoup d'interêt a la formation, peut-être le manque d'experience pour certaines animatrices, peut-être la mal stimulation du contenu par elles-mêmes
- Je vous remercie toutes pour votre effort, et j'espere que ça se repete que nous puissions nous rencontrer souvent et nous changer d'idees et d'informations

3 Le groupe	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	75%	25%	-	-	-
"Les echanges provenant des participants ont été fructueux "	58%	33%	-	-	8%
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	67%	25%	-	-	8%

Commentaires et améliorations suggérées

- C'est une bonne occasion de changer les idees avec des collegues des autres villes ou provinces
- Le climat et l'ensemble de groupe joue un rôle tres important pour apprendre on se sent comme une famille, pas de probleme
- Au debut, j'ai prefere qu'une amie de la province soit avec moi pour partager mes idees mais apres on a etabli une relation mutuelle
- J'aurais aime que les animatrices stimulent d'avantage la participation du groupe car celle-ci etait incomplete
- Ça serait bon si on envoyait 3 ou 4 personnes de la même ville parce qu'il y a des regions lointaines, les moyens de transport arrivent de bon jour et c'est difficile pour une seule personne
- Les animatrices et tout le groupe respectaient l'avis des autres, il n'y avait pas de conflits entre les participantes

- J'aurais bien aimé être sage-femme, mais puisque je ne le suis pas je suis ravie de passer ces quelques jours avec elle
- Il y avait des erreurs, des doutes, etc Mais par la discussion, les réponses de Sylvie on a pu capter des choses claires, faciles
- Dans notre groupe il y a des membres de provinces différentes, ce qui nous a donné l'occasion de s'informer des problèmes que vivent les autres dans leur milieu de travail

4 L'organisation matérielle	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	17%	17%	58%	8%	-
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	92%	8%	-	-	-
"La salle convenait à ce genre de formation "	75%	25%	-	-	-
"La prise en charge était adéquate "	67%	25%	8%	-	-
"La durée de la formation était adéquate "	25%	33%	33%	-	8%

Commentaires et améliorations suggérées

- Je préfère avoir plus de temps
- Lorsqu'on est entre à l'institut tout le monde qui travaille souhaite la bienvenue. Tout est en ordre. Mais la durée de la formation est courte, on a besoin d'une autre semaine pour respecter toutes les règles de communication
- Pour la durée de la formation j'espère qu'elle soit étalée de plus afin d'être bien satisfaite
- Je suggère à ce que la formation se déroule à l'échelon provincial. Je suis en désaccord avec les informations reçues parce que j'avais reçu une note de service pour partir au séminaire de l'IEC alors que je pensais à ce séminaire
- Ça devait être une durée plus longue de plus de jours et ne prenant pas presque toute la journée
- Pour la durée de la formation était plus ou moins souhaitable, il y aurait plus de temps pour mieux assimiler
- Le tout est presque parfait, mais je suggère que l'on allonge les journées de formation
- Pour les gens venus de loin (hors de la province) difficulté de dormir à cinq personnes dans une petite chambre, pas de calme dans la salle de distraction (télévision) trop de bruit la nuit par les internes
- Prolonger la durée de la formation afin de bénéficier de plus du climat existant qui favorise très bien l'apprentissage
- Il est préférable que la durée de formation soit plus longue

5 L'utilisation des acquis

A la question

	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	75%	25%	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	67%	33%	-	-	-

Commentaires

- J'aime bien d'être deux participantes de la même ville
- On peut essayer peu a peu
- Au terme de cette formation, je me sens stimulée, motivée et capable de mettre en application mes compétences
- Je serais expliquer a mes camarades qui n'ont pas eu la chance de venir un peu ou la totalite de ce que j'ai appris
- On a bien ramasse et acquis de bagages pour se mettre en face de notre travail
- Il y a toujours l'oubli de certaines choses qu'on laisse passer sans prêter attention, mais par l'experience chaque jour, peut-être on y arrivera

6 Appréciation globale

A la question

"Cette formation a répondu a mes attentes "



Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- La communication interpersonnelle
- Je quitte la formation avec des informations tres importantes avec lesquelles on peut pratiquer notre vie avec les parturientes, amis de groupes familles et même avec les animaux
- La sympathie des animatrices
- La methodologie d'apprentissage, le climat de detente et d'amitie
- Les efforts de chacune des animatrices pour nous enseigner et surtout j'ai apprecie les travaux de groupe
- Cette formation m'a bien apprecie de changer le comportement avec mes amies au moment du travail et a l'exterieur et avec les femmes qui viennent a la maternite et a domicile
- La relaxation, la communication interpersonnelle

- C'était la bonté des formatrices et le savoir que j'ai acquis puis l'esprit du groupe qui regnait dans la salle
- Une bonne ambiance et entente, une bonne écoute, une bonne relaxation physique et mentale, pas d'augmentation de tension durant ces cinq jours, je me sens trop familiarisée (pendant la formation, pendant le repas et aussi le soir)
- Ce qui m'a apprécié dans cette formation, c'est que j'ai acquis des choses qui vont non seulement m'être utiles dans ma vie professionnelle mais aussi dans ma vie personnelle, avec mes amies, ma famille et le bien être, c'est la meilleure chose, car il va me donner de l'énergie pour s'occuper des autres
- Nous avons eu l'occasion d'étudier la communication pour la première fois et c'était très intéressant l'ambiance des débats
- La formation était intéressante J'ai apprécié l'intérêt de l'écoute dans la communication, ainsi que le reflet, la reformation, la pyramide de Maslow, le 4-4-8 ainsi que la relaxation

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- La recherche d'idées
- Le temps qui nous a donné est court
- La journée du suivi durant le mois de juillet, le mois le plus chaud de l'été
- Il n'y a rien à moins apprécier parce qu'on aimerait en avoir reçu de plus
- Les types de message
- La journée qui était trop chargée, le trajet que j'ai fait et que je dois refaire
- Quelques explications données par Mme Laïla El Kohen (sort hors de sujet)

A la question

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 83% non 8% sans réponse 8%

Pour quels motifs?

- Je prefere que cette formation interesse avant les sages-femmes ou accoucheuses, les personnes de l'administration
- J'ai recommande cette formation a toutes les sages-femmes, les medecins même pour les infirmieres des autres services pour savoir quels sont les mecanismes de defense, les types de message et respecter les regles de communication
- Pour que le reste du personnel ait les mêmes connaissances que moi si toutefois on veut arriver a un resultat positif
- Comme j'ai la reçue mais, j'aimerais que tout le monde la reçoit, comme ça la relation sage-femme - parturiente sera toujours bonne et le rendement dans le travail sera majeur
- Car elle est bien pour informer le personnel pour corriger leur faute au milieu du travail et a l'exterieur
- Pour apprendre ce qu'on a appris pour mieux realiser leur but dans leur travail
- Pour acquerir de nouvelles connaissances, changer d'ambiance, avoir de nouvelles relations
- Enrichir les idees, s'eloigner des mauvaises habitudes, avoir un travail en commun au niveau de la salle avec toutes les collegues, savoir bien communiquer
- Cette formation permet de connaître sa personnalite, de corriger ses defauts, de s'occuper de soi-même pour pouvoir donner un bon rendement dans sa vie professionnelle
- C'est tres interessant car on apprend de nouvelles choses
- Pour qu'elle soit elle aussi motivee et informee et qu'elles peuvent corriger leurs fautes, soit dans les lieux de travail, a domicile ou ailleurs

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Dates de la formation 7 au 11 juin 1999
Noms des animatrices Amina YAZAMI IDRISSE Kheira ZOUIN Sylvie COLLIN

1 Contenu

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les objectifs énoncés à l'occasion de cette formation ont été atteints "	92%	8%	-	-	-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Je ne peux negliger aucun theme car tout est necessaire et interessant
- Le plus interessant c'est le 4-4-8, je suis plus attentive
- Surtout le reflet, la reformulation, le 4-4-8, la relaxation
- Tous les themes
- Les themes qui me paraissent plus interessants sont les besoins de l'individu, le mecanisme de la tension
- La reformulation, le reflet, le 4-4-8, la relaxation
- La reformulation, le reflet, la valonsation, l'ecoute, 4-4-8, la relaxation
- La reformulation, le reflet, 4-4-8, relaxation, l'ecoute
- La connaissance des individus, aide et accompagnement
- Diminution de tension, 4-4-8, relaxation, emetteur-recepteur, ecouter
- La connaissance de l'individu, la relaxation, 4-4-8, l'ecoute, les differents types de message, la communication intrapersonnelle
- Diminution de la T A , faire 4-4-8, relaxation, emetteur-recepteur, ecouteur

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Non
- Aucun sujet n'a ete moins interessant
- Aucun
- Non Tous les themes sont tres interessants
- L'emetteur-recepteur
- Tous les themes sont interessants et benefiques

Commentaires et améliorations suggérées

- Le seminaire a passe en bonne condition, j'espere qui est en accord
- J'ai donne plus d'importance, j'ai bien passe cette seance Elle est benefique
- J'entends parler de communication avant, cela etait vague pour moi, mais aujourd'hui apres la formation j'ai acquis tant de choses
- Les themes etaient interessants et qui sont de notre domaine

- Pour le 4-4-8, c'est la plus grande nouvelle que j'ai reçue au cours de cette formation
- Le contenu de la formation est a la hauteur
- Tous les themes sont bien compris
- Tellement le seminaire etait enrichi de connaissances nouvelles et interessantes que le temps etait court
- Les themes sont bien compris

2. L'animation.	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presente le contenu	92%	8%	-	-	-
a su repondre à mes questions	100%	-	-	-	-
a suscite mon intérêt	92%	8%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	83%	17%	-	-	-

2. L'animation:	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Amina Yazami Idrissi					
a bien presente le contenu	83%	17%	-	-	-
a su repondre à mes questions	75%	25%	-	-	-
a suscite mon intérêt.	83%	17%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	83%	8%	8%	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Kheira Zouin					
a bien présenté le contenu	83%	17%	-	-	-
a su repondre a mes questions	75%	25%	-	-	-
a suscite mon intérêt	83%	17%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	92%	8%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Elles ont bien expliqué, elles nous expliquent d'une façon compréhensible
- Les trois animatrices étaient à la hauteur, savent bien nous expliquer et nous faire beaucoup de choses vagues pour nous, je les remercie
- Les thèmes ont été bien expliqués et pratiques par les exemples
- L'animation était agréable, j'ai bien compris. J'ai reçu beaucoup de nouvelles. Merci pour votre travail
- Les données des animatrices étaient enrichissantes
- Elles expliquent d'une façon compréhensible
- Je crois que l'objectif a été obtenu grâce à nos animatrices, et grâce à notre collaboration, j'aimerais bien que ce genre de séminaire soit refait de temps en temps
- Elles savent de nous faire comprendre les thèmes très clairs

3 Le groupe	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	67%	17%	-	-	17%
"Les échanges provenant des participants ont été fructueux "	75%	25%	-	-	-
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	58%	33%	8%	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- J'aimerais d'avoir plus de formation (formation continue) pour améliorer notre (mot illisible) notre domaine
- On sent que nous sommes d'une même famille
- Le groupe s'entend bien et se comprend bien
- Le groupe était homogène, nous avons presque les mêmes points de vue, la même mentalité
- Climat familial
- Toutes elles sont bien entre elles chacune elle a fait son rôle correctement

4 L'organisation matérielle

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	-	8%	58%	17%	17%
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	50%	42%	-	-	8%
"La salle convenait à ce genre de formation "	58%	33%	-	-	8%
"La prise en charge était adéquate "	42%	25%	8%	-	25%
"La durée de la formation était adéquate "	33%	25%	17%	-	25%

Commentaires et améliorations suggérées

- La durée de la formation doit être divisée en deux c'est-à-dire on a besoin de deux semaines pour mieux collaborer
- La durée de la formation est insuffisante
- Courte durée, j'aimerais qu'elle soit plus prolongée pour mieux apprendre d'autres choses plus intéressantes
- Pour la prise en charge, c'est bien pour la nourriture, mais pour les frais, ils sont insuffisants, car les autres groupes ont pris plus que nous, je me sens inférieure, non respectée même si que je ne suis pas matérialiste
- La durée de la formation est très courte
- La durée de la formation était adéquate mais j'aimerais bien si c'était un peu plus longue
- Je n'ai aucun renseignement sur la formation avant
- Je ne savais pas, je n'ai aucune idée de la formation

5 L'utilisation des acquis

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	92%	8%	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	75%	25%	-	-	-

Commentaires

- J'essaie de réussir dans mon domaine
- Je sais bien que j'applique ce que j'ai su dans cette formation dans l'hôpital ou je travaille
- J'aimerais appliquer ces formations acquises dans mon travail d'une façon continue ce qui prouve que la formation a donné son fruit.
- J'ai changé ou bien corrigé certaines idées qui me paraient déjà convenables. J'ai enrichi mon esprit
- Je suis capable de les appliquer
- L'utilisation des acquis est suffisante
- Parce qu'avant je n'avais des connaissances correctement efficaces, mais maintenant grâce à la formation, je me sens très utile et capable de réagir bien

6 Appréciation globale

A la question
"Cette formation a répondu à mes attentes "



Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- De cette formation, la chose la plus appréciée c'est d'enrichir mes connaissances de plus dans mes domaines grâce à avoir une valeur de changement de personnalité comme je suis ne de (mot illisible)
- Le plus apprécié dans cette formation, c'est la communication
- Le fait d'expliquer, de nous faire comprendre sans nous choquer par nos encadrantes
- L'adaptation et la communication
- Le plus apprécié dans cette formation c'est que j'ai sorti avec beaucoup de nouvelles que je vais ou bien je devais les pratiquer dans ma vie non seulement professionnelle mais personnelle
- Le contenu
- Le contenu de la formation était très rentable
- Les animateurs qui sont à la hauteur
- Non, la formation a été bénéfique surtout les pratiques
- L'apprentissage, des connaissances nouvelles
- L'ambiance, l'entente du groupe, l'entraide du groupe avec les animatrices, nous étions comprises et écoutées par les animatrices
- J'ai amélioré ma situation éducative être bien avec les patientes et savoir les secourir, les expliquer, éliminer l'ignorance

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- Non, j'ai bien apprécié de point de vue communication, 4-4-8 et relaxation
- L'horaire enchaîné malgré les pauses, c'est-à-dire au lieu d'une semaine, il faut 15 jours de préférable
- Rien
- Non, il n'y a pas de moins
- L'organisation materielle
- Le temps de repos a été court
- L'horaire est long
- Le bruit du dehors qui nous gênait parfois

A la question

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 92% non 0% sans réponse 8%

Pour quels motifs?

- Cette formation est très riche et très agréable seulement l'agents est insuffisant
- J'ai appris beaucoup des choses que je ne connaissais pas avant pour améliorer ma façon de travailler
- Pour savoir de plus et se rappeler les années qu'on a passé aux écoles des formations
- Parce que la communication c'est la base de relation humaine, sans communiquer on ne peut pas vivre Merci
- Pour améliorer la qualité du rendement
- Pour enrichir nos connaissances et nos gestes envers notre environnement et envers nous même
- C'est une formation intéressante car on n'a pris plusieurs choses
- Cette formation est intéressante j'espère que tout le personnel de la santé publique aura l'occasion de la faire pour bien gérer une bonne communication avec les patients et les collègues
- Très bénéfique pour enrichir notre esprit par des nouvelles notions qui nous aidera dans notre travail
- Cette formation est très bénéfique pour moi Elle m'a donné beaucoup de service, je suis sûre qu'elle va m'aider à combattre les obstacles que j'avais, j'ai constaté qu'on modifiant quelques comportements en moi, je pourrais réussir ma vie professionnelle ainsi que ma vie personnelle et j'aimerais bien que ce séminaire soit généralisé pour le personnel paramédical et le personnel médical Et merci
- Très utile, intéressante dans l'avenir et pour me corriger et pour améliorer le travail que je pratique

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Dates de la formation 14 au 18 juin 1999
Noms des animatrices Rabha RAFFALI RACHDI Rachida SADOOR Sylvie COLLIN

1 Contenu

Tout a fait
d accord

D accord

En desaccord

Tout a fait en
desaccord

Sans
reponse

A la question

"Les objectifs enonces a l'occasion de
cette formation ont ete atteints "

77%

23%

-

-

-

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Le 4-4-8, la relaxation, valeur, attitude et comportement
- Les besoins de l'individu, les mecanismes de defense, valeur, attitude et comportement, les techniques de gestion, la communication intrapersonnelle, le processus d'aide et d'accompagnement, les outils de la communication
- Les besoins de l'individu, les mecanismes de defense, les outils de la communication, les techniques de gestion des tensions, la communication intrapersonnelle, valeurs, attitude et comportement, le processus d'aide et d'accompagnement
- Le jeu de rôle dans presque tous les themes mais le plus le dernier jour, la relaxation, 4-4-8
- Les propres besoins de l'individu, respecter ses valeurs, 4-4-8, la relaxation, la façon de communiquer
- 4-4-8, relaxation, besoins, les sources des tensions
- Prevention et traitement des stressés de la S F Communication entre S F et parturiente
- La relaxation, le 4-4-8, la communication, comprendre et se faire comprendre
- Le 4-4-8, la relaxation, valeur, attitude, comportement, les besoins de l'individu
- Les moyens de gerer nos mecanismes de defense nos tensions, les techniques de la communication
- Les moyens a appliquer pour diminuer la tension, les techniques de la communication
- Les themes de la formation sont tous tres interessants
- Les besoins de l'individu, outils de la communication, les mecanismes de defense, la communication interpersonnelle, aide et accompagnement

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Non (5)
- Toutes sont interessantes
- Non, tout etait interessant
- Non, tous les themes sont interessants
- Valeurs, attitude et comportement, les prejuges
- Les prejuges, les connaissances de l'individu (2)

Commentaires et améliorations suggérées

- Donner plus d'informations sur les positions qui sont confortables pour la femme au moment de l'accouchement expulsion du foetus et qui n'entravent pas la marche de travail de la sage-femme
- J'aimerais bien qu'on parle en plus dans le processus d'aide et d'accompagnement pour mieux ameliorer mes connaissances

- Le processus d'aide et d'accompagnement J'aimerais bien qu'on a plus de temps pour bien ameliorer mes idees Nous cherchons toujours a savoir et apprendre
- Le temps donne est insuffisant, il faut que ça se repete le plus souvent possible
- Plus de temps sera mieux pour ne pas être charge
- Laisser la femme changer de position a sa guise
- Il y a d'autres moyens pour soulager les parturientes surtout les differentes positions durant le travail de la femme, on savait pas grand chose la-dessus
- Sept heures par jour, c'est dur Il faut diminuer les heures de la journee et augmenter la duree de formation
- Si on passait plus de temps dans chaque theme, cela serait meilleur
- Pour le theme aide et accompagnement, il peut être bien detaille

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre a mes questions	92%	8%	-	-	-
a suscite mon interêt	92%	8%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	92%	8%	-	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Rabha Raffali Rachdi					
a bien presente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre a mes questions	100%	-	-	-	-
a suscite mon interêt	100%	-	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants '	100%	-	-	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Rachida Sadour					
a bien presente le contenu	92%	8%	-	-	-
a su repondre a mes questions	92%	8%	-	-	-
a suscite mon interêt	100%	-	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	100%	-	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Les animatrices étaient souriantes, claires et simples dans leur explication et leur exemple
- La formation a été bien représentée et bien claire pour toutes les enseignantes
- Les enseignantes ont été à la hauteur et la formation était bien claire
- Les animatrices doivent être de préférence des personnes qui connaissent l'arabe puisque dans notre milieu de travail on parle l'arabe et au moment de la discussion c'est difficile de traduire en français quelque chose
- De préférence des animatrices marocaines qui connaissent l'arabe et qui vivent comme nous la même situation et savent bien l'environnement, les attitudes, les croyances, la mentalité de la société
- Les animatrices ont été à la hauteur, souriantes, gaies, vivantes
- Aucune, elles étaient toutes formidables Merci

3 Le groupe	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	54%	38%	-	-	8%
"Les échanges provenant des participants ont été fructueux "	54%	46%	-	-	-
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	62%	38%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Les participantes ont bien respecté les règles
- Un respect bien entre les participantes
- Parfois on est gêné par le bruit par des collègues
- Parfois on est gêné par le bruit causé par l'une de nos collègues
- Plus d'harmonie cela serait mieux
- C'était bien on a bien profité, on était un groupe homogène compréhensif tout à fait en accord

4 L'organisation matérielle	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	31%	8%	38%	23%	-
"J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	38%	38%	15%	8%	-
"La salle convenait à ce genre de formation "	38%	23%	38%	-	-
"La prise en charge était adéquate "	54%	31%	15%	-	-
"La durée de la formation était adéquate "	31%	31%	15%	23%	-

Commentaires et améliorations suggérées

- La durée de formation était adéquate pour une information sur le domaine théorique, on aurait espéré que ça se déroule sur le plan pratique
- Les cours sont trop chargés et le temps est insuffisant (2)
- Il faut donner beaucoup de temps à ceci car ce programme peut améliorer la communication
- J'espère avoir travaillé de groupe sur le plan pratique
- La salle a été située à côté des maisons alors on est gêné par le bruit que provoque le transistor des voisins qui habitent à côté. La salle devrait être bien située loin des bruits
- Nous avons souhaité avoir plus d'information avant la formation ce qui n'était pas le cas, aussi il faudrait une grande salle pour bien acquies les techniques, et la durée de la formation doit normalement être un peu longue
- Pour la salle, on était dérangé par les bruits de l'extérieur. Pour la durée elle est un peu courte

5 L'utilisation des acquis.

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	85%	8%	-	-	8%
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	69%	23%	-	-	8%

Commentaires

- Nous devons appliquer tout ce que nous avons vu et pratiqué à la formation et former d'autre personnel
- Cette formation était bénéfique, ça va nous aider dans notre tâche pour pouvoir satisfaire les besoins des patientes
- Mais espérant qu'on atteigne l'objectif devant la charge du travail qu'on a
- C'était bien important d'ajouter des nouvelles informations, espérons que ces formations seront continues
- On a retenu tout ce qui a été informé et j'espère que je puisse l'appliquer dans l'avenir
- Il faudrait du temps pour changer mon intérieur qui m'accompagnait pendant des années et j'y arriverai à l'aide de cette formation
- J'ai appris beaucoup de choses qui vont m'aider dans mon travail mais je pourrais pas l'appliquer tout de suite, ça vient avec la pratique, le temps

6 Appréciation globale

A la question

"Cette formation a répondu a mes attentes



Sans
reponse
-

Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- La façon de donner le cours facile, clair avec des exemples concrets et
- La participation de l'ensemble, la timidité est enlevée, on est devenu un groupe homogène
- Les étapes de la communication et les piliers de la communication
- L'organisation
- L'organisation avec toutes ses étapes
- La participation de l'ensemble, on se sent comme on est un groupe homogène
- J'ai apprécié les façons de se communiquer avec les gens, le comportement, les différents mécanismes et les besoins de l'individu, la façon de soulager
- La diversité des membres du groupe pour faire vivre l'expérience et les difficultés de l'autre
- La façon d'animation était plus claire, complète. La façon de faire le cours m'a bien plu. Ça vaut la peine de se déplacer pour cette formation, on a bien été satisfaite
- La façon d'explication était claire et complète
- Le contenu des thèmes qui nous a permis de nous voir sans utiliser un miroir même si on est habituée à voir notre visage et pendant longtemps dans un miroir
- J'ai apprécié le bon comportement des animatrices, leur savoir, leur expérience et leur compréhension, elles étaient à notre disposition en tout le temps

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- L'horaire
- Le 4-4-8
- Le bruit des voisins
- Le bruit du dehors (2)
- Le bruit qui dérange soit au cours des séances de cours, soit au moment de relaxation
- Le bruit de l'extérieur qui dérange au moment de relaxation. La musique au moment du cours en dehors
- La salle dans laquelle se déroulait la formation

A la question

"Recommanderez-vous cette formation?"

oui 100% non 0% sans reponse 0%

Pour quels motifs?

- Pour la formation continue, ameliorer la façon de travailler, diminuer le stress de sage-femme et la parturiente
- Pour que tout le personnel de la sante s'ont profite
- Se corriger, se tester, bonne communication, si blocage comment s'en sortir
- C'est tres interessant
- Cette formation est tres interessante tant que pour le personnel de sante que pour les patientes afin de se comprendre le mieux.
- Elle a plusieurs interêts motive les sages-femmes, evalue leurs competences en ce qui concerne la communication
- Pour diminuer le stress de la sage-femme dont personne jusqu'au la ne se preoccupe pas Meilleure communication entre sage-femme et parturiente Gerer ses tensions non pas dans la vie personnelle mais dans la vie active Ameliorer la façon de travail vers le mieux
- C'est tres important, elle est plus utile pour l'exercice dans notre fonction
- Pour que les personnels de sante ont l'occasion de communiquer entre eux, et de savoir les techniques de communication
- C'est une chance que tout le monde en doit beneficier
- C'est une formation tres benefique pour le personnel de sante, c'est la premiere formation parmi a celles que j'ai reçues qui s'interesse au personnel lui-même et aux parturientes a la fois

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nom de l'organisation

Ministère de la Santé du Royaume du Maroc

Titre de la formation

Formation aux habiletés d'aide et de communication

Dates de la formation

28 juin au 2 juillet 1999

Noms des animatrices

Khadija BOUZIDY

Sylvie COLLIN

et la participation de Fatima Boujebbar et Fatima Dreid

1 Contenu

	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
--	----------------------	----------	--------------	--------------------------	--------------

A la question

"Les objectifs enonces a l'occasion de cette formation ont ete atteints "	83%	17%	-	-	-
---	-----	-----	---	---	---

Quels thèmes vous ont le plus intéressé ?

- Perception de l'environnement de travail, les sources de tension, les mecanismes de tension, les perceptions, les besoins de l'individu, la relaxation En somme tous les themes ont ete interessants!
- Le mecanisme de la tension, la relaxation et 4-4-8, les caracteristiques de l'emetteur-recepteur, le mecanisme de defense
- La reformulation, le reflet, comment on gere la tension, la relaxation, le 4-4-8
- Tous les themes sont importants, a mon avis je les trouve enchaines
- Chaque theme complete l'autre, on ne peut pas se debarrasser d'aucun theme puisque tout vise notre interet et en plus l'interet de l'autre
- Tous les themes sont interessants
- Le developpement de l'ecoute, la diminution de la tension 4-4-8 et la relaxation, le reflet et la reformulation
- Les outils de la communication, aide et accompagnement, la connaissance de l'individu
- La respiration contrôlée 4-4-8, la relaxation, la communication
- Le tout est interessant parce que le tout on utilise dans notre travail et dans notre vie
- La relaxation, les types de message, valeur, attitude, comportement, l'ecoute, le reflet, reformulation, debat, prejuges et tous
- Les besoins de l'individu, la relaxation, le 4-4-8, la perception de chacune de son environnement de travail

Est-ce qu'il y a des thèmes qui vous ont moins intéressé ? Si oui, lesquels ?

- Non (4)
- Tous les themes sont interessants
- Les types de message la je me sentais passive, puisque c'etait juste l'animatrice qui parlait, je prefere les themes ou il y a participation et de l'emetteur et du recepteur Ici, j'ai eu l'impression d'obtenir un cours malgre la bonne volonte de l'animatrice a transmettre le message! Courage!
- Tous les themes m'ont interesse parce que même je les savais je ne savais pas comment ordonner ou mettre en pratique ce que je sais

Commentaires et améliorations suggérées

- Au debut, lorsque chacun parlait de ses tensions, l'animatrice a chaque fois, nous disait qu'il y a pour chaque tension tel outil Naivement je croyais a une baguette magique qui allait tout transformer; pour cela, je ne dis pas que le 4-4-8 est inefficace au contraire C'est une baguette magique aussi bien que la relaxation qui m'a transforme moi-même avant de transformer l'autre Ce qui est bien pour moi!
- Il fallait que la duree de la formation soit un peu prolongee pour donner l'occasion aux participants de mieux comprendre et mieux maîtriser les techniques nouvelles en domaine de la CIP
- Tous les themes etaient interessants et benefiques pour un personnel de sante (surtout)
- J'espere que cette formation se continuera (elle est efficace surtout pour tout le personnel de la sante publique)
- Je suis tres agressive en exerçant ma fonction Apres cette formation je suis calme Ma tension diminue jour apres jour

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"L'animatrice Sylvie Collin					
a bien presente le contenu	100%	-	-	-	-
a su repondre a mes questions	83%	17%	-	-	-
a suscite mon interêt	100%	-	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	100%	-	-	-	-

2 L'animation	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
'L'animatrice Khadija Bouzidy					
a bien presente le contenu	67%	33%	-	-	-
a su repondre a mes questions	75%	25%	-	-	-
a suscite mon interêt.	92%	8%	-	-	-
a su s'adapter aux besoins des participants "	100%	-	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- Les deux animatrices ont ete a la hauteur, elles ont transmis le message Il y a l'une des animatrices qui m'a beaucoup impressionne a travers ses exemples, a travers la reponse qu'elle donne aux participantes, on sent qu'elle nous comprend et donc qu'elle a une habilete d'aide et de communication Ce n'est pas souvent que l'on trouve un emetteur a la hauteur Merci Sylvie et Khadija Vous avez ete a la hauteur

- Les deux entrantes étaient à la hauteur Mme Sylvie parlait à haute voix et essaye de nous faire comprendre par n'importe quel moyen Mme Khadija parlait doucement et sa voix nous donne envie de l'écouter
- Le message est transmis correctement et complet On reprendra notre travail comme si on est une nouvelle personne
- Elles nous donnent des exemples courants pour nous faire comprendre, beaucoup d'exemples courants
- Les animatrices étaient à la hauteur Et merci

3 Le groupe	Tout a fait d accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Le climat existant favorisait l'apprentissage "	92%	8%	-	-	-
"Les échanges provenant des participants ont été fructueux "	58%	42%	-	-	-
"J'ai eu suffisamment l'occasion de m'exprimer "	75%	25%	-	-	-

Commentaires et améliorations suggérées

- L'homogénéité du groupe faisait que chacun parlait de ses expériences vécues et cela nous amenait à mieux se comprendre et à échanger nos idées
- Toutes les membres du groupe étaient sympathiques
- J'ai remarqué une très grande amélioration Formation sur le bon comportement, 4-4-8, la diminution de la tension, l'écoute relaxation/santé La façon de mener une discussion avec les autres
- J'ai une difficulté de parler en français
- En général, toutes les participantes ont été très sympathiques et elles ont créé un climat favorable à l'apprentissage

4 L'organisation matérielle	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
A la question					
"Les informations reçues avant la formation étaient suffisantes "	33%	17%	50%	-	-
" J'ai apprécié l'accueil lors de la formation "	33%	8%	17%	25%	17%
"La salle convenait à ce genre de formation "	33%	25%	33%	8%	-
" La prise en charge était adéquate "	75%	25%	-	-	-
"La durée de la formation était adéquate "	17%	50%	17%	-	17%

Commentaires et améliorations suggérées

- Avant la formation, j'ai été mal préparée. À l'arrivée à l'Institut, je ne savais dans quelle salle avait lieu la formation. Il faisait trop chaud dans la salle, ça dérangeait.
- Manque de ventilateur et au premier manque de l'eau froide.
- Sur les convocations, j'aimerais trouver de quoi s'agit cette formation. À mon arrivée à la porte de l'Institut, j'ai pas trouvé d'affiche qui montre qu'il y aura une formation tel date, je cherche à qui je demande. La salle peut être plus longue pour pratiquer certains jeux sans perdre le temps à déplacer les tables.
- Pour les informations reçues avant la formation étaient insuffisantes surtout pour les participants qui viennent d'autres provinces. Pour l'accueil il fallait faire des affichages au moins pour nous aider. Pour la prise en charge était bien faite.
- De préférence la salle doit être dans un milieu où il n'y a pas beaucoup de bruit.
- Lorsque j'ai reçu la convocation, je ne savais pas comment ça va se passer ni de quoi il s'agit.
- Il faut plus de temps pour qu'il n'y aura pas de surcharge pour nous et pour les formatrices.
- La durée de la formation était adéquate. Ça va être mieux si vous avez pu nous ajouter deux à trois jours au moins de formation.
- Les thèmes sont très importants dans notre fonction pour les comprendre mieux.
- Chaque participante doit recevoir une convocation bien détaillée sur tous ce qui se passera le long de la semaine avec un emploi du temps.
- La climatisation nous aurait été d'une grande aide.

5 L'utilisation des acquis

A la question	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
"Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront m'être utiles dans l'exercice de mes fonctions "	100%	-	-	-	-
"Au terme de cette formation, je me sens capable de mettre en application les nouvelles compétences acquises "	33%	67%	-	-	-

Commentaires

- Oui, j'ai acquis des connaissances et des habiletés qui vont m'être utiles, mais de là à dire que je me sens capable de les mettre toutes en application je mentirai, peut-être qu'au fur et à mesure « Petit à petit, l'oiseau fait son nid »!
- Il faut un peu de temps pour qu'on puisse bien maîtriser les techniques acquises. Il faut la continuité tout au long de la carrière.
- Je me sens capable, mais pas tous à la fois, thème par thème, pas seulement dans ma fonction mais dans ma vie en général.
- Je suis très contente de cette formation, d'une part, je vais essayer de développer l'écoute pour mieux comprendre. Aussi, j'ai appris comment gérer ma tension 4-4-8 pour ne pas se défouler et pour régler les problèmes.

- C'est un seminaire qui est tres interessant
- Les connaissances et habiletés acquises lors de cette formation pourront être utiles et pourront m'aider a l'exercice de mes fonctions mais peu a peu ça deviendra plus facile
- J'espere qu'on recommencera ce genre de formation a repetition sous forme de formation continue et même pour les medecins car ça facilite mieux l'exercice

6 Appréciation globale

A la question

"Cette formation a répondu a mes attentes "



Qu'avez-vous le plus apprécié dans cette formation ?

- Tous les themes
- Le mecanisme de la tension, le principe de contagion, la relaxation, le 4-4-8, la presence de Mme Sylvie, l'homogeneite du groupe
- La detente et le sourire des animatrices et la comprehension mutuelle
- Les animatrices, l'accueil, les amies rencontrees
- Les cours formation aux habiletés d'aide et de communication Sylvie façon, niveau intellectuel, sympathie Khadija sympathie
- J'ai apprecie la façon dont les encadrantes essayent de transmettre les informations aux participantes
- C'est la premiere fois une formation s'interesse au personnel de la sante Elle est aussi differente des autres informations parce qu'on pratique quelque theorie
- Le grand point qui me paraît utile et important c'est comment gerer notre attention et comment communiquer sans creer un probleme et sans tomber dans un piege et par suite on recoltera de bons resultats dans notre future dans tous les domaines
- Le bon accueil de la part des encadrants, l'entente entre les membres de l'equipe, l'horaire qui reste toujours respecte, la relaxation en plus que c'était un exercice, il nous est indispensable pour se soulager et s'habituer a pratiquer et le 4-4-8 avant de commencer chaque seance
- A la fin de cette formation je suis capable de m'attendre en cas ou la tension augmente (parfois), de satisfaire mes besoins par l'utilisation de l'art de poser les questions et avoir la patience de calmer les autres par l'application de l'ecoute active, la reformulation
- La maniere de me comporter d'abord me comprendre avec moi-même puis vis-a-vis de mon mari, mes enfants puis mon entourage Comment gerer ma tension, me relaxer

Qu'avez-vous le moins apprécié dans cette formation ?

- L'indemnité des locaux
- On voulait plus d'information sur la communication
- Le climat Le local où on s'endort la nuit n'est pas favorable (les moustiques)
- C'est d'être l'idéale alors que les conditions ne sont pas favorables Il faut améliorer les conditions pour qu'on puisse faire mieux.
- Le jeu de rôle du processus d'aide et d'accompagnement, j'aurais bien aimé que ce jeu de rôle se déroule au niveau de la maternité, sur des vraies parturientes et là, on évaluera notre feedback sur place et on saurait quelles sont les fautes que l'on a commises

A la question

"Recommanderiez-vous cette formation?"

oui 92% non 0% sans réponse 8%

Pour quels motifs?

- Pour son importance Pour sa nécessité dans notre vie quotidienne Pour avoir de bonnes relations professionnelles Pour mieux répondre aux besoins de nos parturientes Pour être en accord avec nos besoins en diminuant le mécanisme de défense et en gérant nos tensions
- Pour améliorer nos habitudes qui nous paraissent justes et positives pour la parturiente et faire mieux pour vivre dans notre société sans tension et comment réagir d'une façon convenable
- Cette formation était intéressante On a apprécié pas mal de choses qui vont nous aider à pratiquer notre travail
- Parce que c'est une formation très intéressante qui va nous aider dans notre travail ainsi que dans notre vie personnelle Tout le personnel doit en bénéficier, les gynécologues aussi
- Pour apprendre ce qu'on a appris et pour mieux se comprendre sur le lieu du travail et tout cela dans l'intérêt de la patiente
- Si tous les personnels de santé sont reçus cette formation je suis sûr qu'il n'y aura pas de conflit au travail Chacun va gérer sa tension et comprendre l'autre
- Si on arrive vraiment à comprendre, attendre et analyser en tenant compte de cette formation on peut résoudre et faciliter presque tout car c'est beaucoup beaucoup bénéfique dans notre vie en général
- Pour que les autres bénéficient de cette formation, c'est très important
- C'est beaucoup bénéfique pour le personnel lui-même que pour les gens avec qui il parle, j'ai appris beaucoup de choses Mes remerciements à tous les formateurs et ceux qui ont participé à la réussite de cette formation sur l'échelon ministériel et provincial
- Comme ça, la formation et les habiletés acquises par cette formation vont être plus répondues dans la société et entre la plus grande partie des gens vont bénéficier de ses avantages
- C'est une formation qui se rapporte aux habiletés d'aide et de communication, Dieu ce que l'on a besoin d'être comprise et de comprendre les autres, chose que l'on voit de plus en plus rarement de nos jours On sème des dégâts autour de nous et pour les effacer, on a recours aux anxiolytiques alors que l'on a à notre portée, mais jusqu'à aujourd'hui, des solutions faciles, chercher à comprendre les autres tout en gérant sa tension Votre personnel appelle « au secours » c'est à vous de nous tendre la main Merci

RAPPORTS DE SUIVI DE LA FORMATION

A la fin du processus de formation, les participantes ont été invitées à remplir un questionnaire sur le transfert des apprentissages dans leurs activités quotidiennes. Les rapports suivants sont la compilation de tous les questionnaires complétés pour les six groupes formés.

Au total, soixante et une (61) personnes ont assisté à la journée de suivi encadrée par la consultante accompagnée des animatrices du Ministère en formation. Toutes les participantes présentes lors des journées de suivi ont répondu au questionnaire.

Les évaluations suivantes reprennent intégralement les commentaires des participantes. La qualité du français fait parfois défaut. Cependant, nous avons préféré ne pas apporter de modifications majeures au texte afin de ne pas trahir le sens.

Les pourcentages ont été arrondis au nombre le plus proche, ce qui explique que le total peut ne pas évaluer 100%. Le chiffre entre parenthèse indique le nombre de fois qu'un même commentaire a été relevé.

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 6 juillet 1999
Nom des animatrices Souad CHABI Fatima ALFAMI Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation ? Quels ont été les techniques et outils utilisés ? Quels ont été les résultats obtenus ?

- La patience, l'écoute, partialité, fermeté
- L'écoute active, reformuler, reflet, faire le 4-4-8, poser des questions éviter les préjugés donner trop d'attention aux autres et leur faire comprendre que (mots illisibles), avoir plus de formation pour satisfaire l'autre, baisser mon attention pour ne pas avoir des conflits
- Oui Les techniques et les outils utilisés 4-4-8 et la relaxation, le reflet, la reformulation, l'écoute active Les résultats obtenus les remarques des collègues qui sont positives, les parturientes qui sont valorisées et sécurisées
- Écoute active, reflet, respect interpersonnel En expliquant certains gestes à la parturiente et à la famille, en gardant le secret et en partageant les sentiments de la femme et la famille
- Oui Gérer la tension par le 4-4-8, l'écoute active, la relaxation, améliorer les questions, reformuler et refléter Résultats obtenus une bonne communication, le satisfait de la parturiente et du personnel
- Les objectifs fixés ont été réalisés dans la plupart des situations Les techniques utilisées écoute active, poser des questions de clarification, reflet, la reformulation, gérer les tensions par 4-4-8 et la relaxation, respecter les différences, ne pas faire de préjugés, différer le jugement, expliquer chaque geste et chaque soin prodigué à la femme, aider et accompagner la femme durant son travail
- Oui effectivement, j'ai réalisé le plan de mise en application acquises préparé lors de la formation Techniques utilisées sont gérer la tension, pratiquer le 4-4-8, soulagement de la douleur en agissant sur les perceptions, les émotions et les attentes de la femme Résultats obtenus diminution de la tension qui amène de bons résultats
- Non, à cause de la surcharge de travail mais n'empêche que j'ai discuté avec les sages-femmes qui ont été formées à propos de toutes les techniques et outils Nous sommes toutes satisfaites
- Oui, les techniques utilisées sont 4-4-8 pour diminuer la tension, l'écoute la parturiente se sent en confiance, la relaxation pour mieux dormir et reprendre le travail de nouveau
- Oui Les techniques utilisées sont 4-4-8 pour gérer la tension, l'écoute, le reflet, la reformulation, éviter les préjugés Comme résultats obtenus la parturiente calme au lieu du cri et du bruit, confiance à moi, aider à exercer mon travail parce qu'elle a compris ce que j'ai expliqué Mes collègues ont remarqué mon changement dans mon travail (plus calme, plus douce)

2	Les habiletés et techniques développées lors de cette formation ont favorisé l'atteinte de mes objectifs (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
		50%	50%	-	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- Malinterprétation Parfois avoir le sentiment d'être dépassée
- La surcharge, cas d'urgence, dialecte (langage parlé), manque de personnel
- Conflits avec les collègues, surcharge du travail, manque de personnel, la non motivation du personnel
- Certaines se demandent pourquoi elles n'ont pas participé à la formation Donc elles ne s'intéressent pas à l'application de cette formation, qu'en a-t-elle? Manque de personnel d'où la charge du travail
- Manque du matériel et du personnel Résistance de l'équipe au changement Surcharge du travail
- Surcharge de travail, les situations d'urgence, manque de local pour l'accueil, conflits personnels, indisponibilité du personnel, système de garde 12/36, dialecte (pas les mêmes expressions) non généralisation de la formation de communication à tout le personnel
- Je n'arrive pas à réaliser ces techniques à n'importe quel moment à cause de la surcharge de travail parfois, et pourtant j'ai constaté un changement qui était positif
- Surcharge du travail, les faux problèmes du service, conflit entre équipes, manque du matériel et du personnel
- Certaines amies n'ont pas accepté ce qu'on bénéficie de cette formation
- La résistance du personnel vis-à-vis de l'application de formation parce qu'elles ne sont pas invitées au séminaire La communication avec la famille est mal comprise par la famille et par l'entourage

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet,) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- Oui Au niveau familial expliquer le moment et comment gérer la tension par utilisation de 4-4-8 En cas de fatigue générale faire la relaxation En cas de problème entre les personnes essayer de donner plus de temps à écouter au lieu de répondre sans réfléchir, essayer de comprendre, être perméable, respecter les valeurs, les idées, les points de vue de chaque pour être respecté par les autres, et être à la hauteur de la communication
- On a eu des occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées à la maison, avec notre mari et les enfants Par exemple ma fille demande d'aller à la plage, moi, je ne suis pas disponible sur le plan santé la plage est contre-indiquée pour moi et sur le plan financier
- Oui, avec mon fils au moment des devoirs, ma famille, j'ai même fait une copie de la cassette à ma sœur et à mes frères
- Oui, j'ai les occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées Circonstances devant une situation insatisfaisante à résoudre
- À domicile avec les enfants et la famille, lors des séminaires, lors des réunions avec les responsables
- Oui, avec mes enfants, mon mari À chaque moment lorsque la tension monte
- Durant la réunion du personnel, j'ai appliqué certaines techniques Plusieurs fois et la majorité du temps vis-à-vis de l'admission de la femme et ses accompagnantes
- Oui, avec mon mari, nous avons fait souvent des séances de 4-4-8 et de relaxation
- Dans la maison, avec mes voisins qui utilisent mes outils sans ma permission Avec mes collègues qui me demandent de leur rendre service à tout le temps sans savoir mes obligations envers ma maison

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- Demander des éclaircissements, avoir de la patience, respecter les autres, valorisation
- Ecoute actif 4-4-8 Avec une femme qui accouche pour la première fois et qui ne sait rien qu'est-ce que c'est un accouchement Avec la famille du parturiente qui essaie d'ouvrir la porte pour savoir ce qui se passe dedans
- Gestion des tensions et l'écoute active au travail et à la maison et selon la nécessité
- 4-4-8 à chaque fois que je trouve des difficultés au niveau de la salle d'accouchement Par exemple, je vois quelque chose qui ne ça marche pas exp Manque de médicaments ou de moyens pour sauvegarder la femme Relaxation → surmenage à la fin de la semaine
- 4-4-8, l'écoute active, à n'importe quel moment
- 4-4-8 le plus fréquent parce qu'elle pratique à n'importe quel moment et n'importe quelle situation Elle est discrète et simple La relaxation Aider et accompagner la parturiente facilite notre travail en mettant en confiance la femme
- Toutes les habiletés sont utiles
- 4-4-8, relaxation, développement de l'écoute, reformulation le reflet, Chaque fois qu'on est devant un problème ou une situation
- 4-4-8 à tout moment Relaxation surtout le soir pour mieux se reposer
- 4-4-8 en cas de tension La relaxation après une journée fatigante ou nuit difficile L'écoute, le reflet, le respect et tout ce qu'on a vu comme attitudes et ressources de communication

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Rien (2)
- Aucune
- Toutes les habiletés, elles sont utiles
- On ne peut pas classer ces habiletés et techniques par ordre d'utilité car ils se complètent en eux Et les situations dont on est posé divers de l'une à l'autre Donc à nous de choisir la technique et habileté favorable devant chaque situation
- Tout est très intéressant et utile
- Toutes les techniques sont utiles et intéressantes
- Tout l'ensemble du programme est utile et je devrais l'utiliser pour mon bien-être et le bien-être du parturiente
- Toutes les techniques sont valables, il suffit d'adapter chacune à chaque situation

7 1 Avez-vous lu le guide du participant?

100% oui 0% non 0% partiellement 0% sans reponse

7 2 Consultez-vous le guide du participant?

0% toujours 0% jamais 100% occasionnellement 0% sans reponse

8	L'utilisation de ces outils a amene un changement	Tout a fait d'accord	D accord	En desaccord	Tout à fait en desaccord	Sans reponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille:	50%	50%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	50%	50%	-	-	-

9 Commentaires et recommandations

- Ce seminaire ne doit pas s'arrêter jusque la On a besoin de savoir plus La cassette de la relaxation, c'est un bon moyen comme sevenir, comme moyen de faire la relaxation que ne le connaît pas qu'avant, aide la sage-femme a diminuer le stress, la surcharge du travail On a pris des nouvelles choses pour faire face aux problemes
- Pour mieux gerer notre travail, on applique les techniques utilisees
- C'etait vraiment a la hauteur
- Malgre le temps de la formation qui est insuffisant, on subit une bonne formation Merci pour les formatnces
- Il faut generaliser la formation a tout le personnel de la maternite pour ne pas creer des conflits entre le personnel Augmenter la duree de la formation pour bien assimiler toutes les techniques d'habilete
- Il faut toujours être en contact avec le guide pour ne pas oublier ce qu'on a pris et pour avoir les idees fraîches
- Changement le lieu de la formation pour la generaliser Augmenter la duree de la formation S'il est possible d'ajouter quelques journees d'information au major du Service Maternite pour diffuser cette formation +++
- Il faut continuer a appliquer les habiletés et les techniques proposees pour atteindre des bonnes resultats
- Je remercie l'ensemble d'equipe qui nous a donne du temps et nous a bien fait comprendre le programme et nous a convaincue de l'utilite de ce programme Et ce que je voulais être je l'ai trouver dans cette formation
- En general, l'application des techniques d'aide a la communication est une education et savoir-faire qui permet de resoudre les problemes et eviter le stresse et les complications parfois graves La formation nous a aide a classer nos idees

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 7 juillet 1999
Nom des animatrices Rachida FADIL Zahra EL HAMOUDI Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation ? Quels ont été les techniques et outils utilisés ? Quels ont été les résultats obtenus ?

- J'ai réalisé le plan de mise en application et parmi les techniques utilisées, c'est le 4-4-8, la relaxation, l'écoute, éviter les préjugés et les résultats étaient bonnes en général, mais parfois on avait des difficultés de gérer la tension
- Oui, j'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation. Les techniques et outils utilisés sont la respiration contrôlée (4-4-8) et la relaxation, le reflet, l'écoute active et qui ont par conséquent des résultats positifs c'est-à-dire j'arrive à gérer ma tension et améliorer mes relations interpersonnelles ⇒ bien-être physique et mental. Pour le reflet je verbalise ce que la patiente sent et par conséquent ça entraîne une confiance entre moi et elle et a comme résultat un bon déroulement de travail dans de meilleures conditions
- Oui, on a réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. La technique cohérence, la relaxation, reformulation, l'écoute, mécanisme de défense, les messages évaluatifs. Les résultats obtenus la rétroaction positive parce qu'il y a un contact direct cela comporte plusieurs avantages pour les parturientes
- Oui. La technique de diminution de la tension, la respiration contrôlée et relaxation, l'application de processus d'aide dans l'accompagnement de la parturiente et l'écoute active. Après les cinq jours de formation, il y avait un changement dans mon comportement avec les parturientes et les sages-femmes. Je parle gentiment, doucement et j'écoute attentivement ce que disent les autres
- Oui. L'écoute attentive, le reflet, la reformulation. J'ai aussi appris la compétence de la formation Techniques et cohérence
- Oui, j'ai réalisé la mise en application des compétences acquises. Les techniques et outils utilisés sont l'écoute, le reflet, la reformulation, la mise en confiance, évitement des préjugés et 4-4-8. Les résultats obtenus la bonne compréhension de la parturiente, la facilité du travail et la diminution du stress et de l'anxiété physique et morale
- Le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation a été réalisé. Technique communication claire, facile, verbale et non verbale, l'écoute attentive, le reflet, la reformulation, éviter de retirer les mots de la bouche, de couper la parole, d'imposer nos opinions, satisfaire tous les besoins de la femme et éviter les préjugés. Outils la méthode 4-4-8 et la relaxation
- Oui, l'écoute active. Je trouve que c'est très intéressant d'écouter, d'être attentive car c'est une bonne méthode de savoir toutes les choses surtout sur la parturiente, ça peut nous donner une grande idée sur toute sa situation et lorsque vous écoutez quelqu'un attentivement, il se sent en paix. Il disait qu'il y a quelqu'un qui me valorise
- Oui, j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises lors de la formation. Les techniques et outils utilisés, c'est le 4-4-8 et la relaxation, la diminution de la tension, l'écoute, le reflet, la reformulation. Les résultats obtenus ça facilite la tâche, ça me rend à l'aise, calme, souriante
- Oui. 4-4-8 la relaxation, l'écoute et le respect des idées. Mon comportement a changé totalement. Je suis calme et il y a une bonne relation avec les femmes. Le travail passe en bonne condition
- Pour moi, personnellement, je travaille calmement et dans cette formation j'ai appris plus de choses qui m'ont beaucoup servi dans ma carrière comme, par exemple l'écoute, la mise en confiance de la parturiente, j'ai plus de renseignements sur la parturiente qu'avant. La femme me raconte même ses problèmes ou son conflit avec la famille ou son mari et il y a aussi la sécurité, la parturiente se sent bien à l'aise malgré sa douleur

2 Les habiletés et techniques développées lors de cette formation ont favorisé l'atteinte de mes objectifs. (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
	9%	91%	-	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- Parmi les difficultés rencontrées, c'est parfois on est emporté par le travail et la tension augmente et j'oublie l'utilisation des méthodes et techniques pour se soulager
- Il y a eu des difficultés rencontrées car ça existe des obstacles. À titre d'exemple le désordre du travail, préoccupations personnelles, problème de langage, l'arrivée des plusieurs femmes à la fois, passation incomplètes des consignes. Mais ça reste toujours question d'habitude c'est-à-dire en attendant par l'application des techniques qu'on a étudié et par la formation continue entre le personnel, on arrivera à des résultats impeccables et tout cela pour mieux servir la femme enceinte sans créer des conflits ni des problèmes
- Recherche des mots pour exprimer, préoccupation de plusieurs femmes, la non-satisfaction du besoin
- Manque de temps suffisant. Je suis seule dans la salle d'accouchement et il y a trois femmes en travail. Passation incomplète des consignes. Travail en désordre
- Je suis seule dans la salle d'accouchement, je ne peux pas admettre 4 femmes à la fois
- Les préjugés de la parturiente et de sa famille sur le personnel de la santé publique. La mal-compréhension de la famille sur la nécessité de faire, par exemple, une césarienne. La parturiente qui exige de laisser sa famille à côté d'elle dans la salle d'accouchement
- Langage différent, l'accompagnement de la femme par sa famille en salle d'accouchement. Prendre la cannelle et le thym par la femme. L'admission de plusieurs femmes à la fois, 2 femmes à la fois dans le même lit, l'accouchement au lit. Le désordre et la mal-organisation
- Je trouvais des difficultés surtout devant beaucoup de parturientes, je me demandais est-ce que je vais écouter tout le monde, est-ce que je trouvais le temps pour expliquer les gestes et diminuer la souffrance pour toutes les femmes, est-ce que chaque fois que la femme accouche, je sortais chez sa famille pour leur dire, est-ce que je pourrais faire une séance de relaxation devant sa situation, parfois en train de faire le 4-4-8, je trouve quelqu'un qui me coupe ce besoin
- Le personnel a besoin de faire la formation, la population refuse l'évacuation à l'hôpital, insuffisamment de personnel, l'ambulance n'est pas disponible car il a amené un autre malade à l'hôpital
- Perturbation des accompagnants, passation des consignes, travail chargé, une seule salle pour l'accouchement et le curetage, femme admet d'une autre formation avec fiche de liaison incomplète
- Surtout pour les femmes référées, elles viennent avec une image agressive, tellement elles ont souffert qu'elles ne peuvent pas coopérer. Parfois ce sont ces femmes qui demandent la césarienne

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet,) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- Oui, bien sûr Personnellement ces techniques m'ont aide à être plus sage J'ai applique ces techniques dans des circonstances suivantes lorsque je serais devant un probleme surtout un evenement malheureux Avec ma famille
- Oui, j'ai eu une occasion chez moi J'ai trouve un probleme entre mes freres et soeurs Tout le monde parle en même temps, chacun coupe la parole pour l'autre sans arriver aux resultats Je me presente, j'ai dit ecouter moi Chacun de vous pose le probleme, les autres doivent ecouter, reformuler et trouver le resultat par la suite J'ai dit essayer de diminuer de vos tensions Enfin le probleme s'est resolu, et moi, je disais OK voila mon seminaire etait interessant pour moi car je peux l'appliquer a tout moment
- En salle d'admission ou la femme vient consulter pour un probleme saignement minime, la femme est affolee pour cela Je l'examine, je n'y trouve nen de grave, je la rassure de son accouchement et de son bebe Je la mis en confiance Elle se sent soulagee et contente
- Oui Dans une reunion avec le responsable de service Avec ma famille en discutant un probleme familial Avec une amie dans la route qui a eu un probleme avec son epouse
- En dehors de la fonction en salle d'accouchement, j'ai des occasions appliquer les habiletés et les techniques proposees Par exemple, dans un autre service, dans la maison, en route
- Dans la clinique, les malades sont plus exigeants qu'a l'hôpital publique A chaque fois la malade sonne et parfois 2 ou 3 même 4 malades sonnent a la fois et reclament pourquoi j'ai tant sonne et vous ne venez pas me voir immediatement regarder dans quel etat je suis, moi je paye pour être satisfait
- Oui, au moment des reunions avec nos gynecologues, le medecin chef de l'hôpital et les surveillants
- Oui, par exemple, les infirmieres qui n'ont pas fait ce seminaire, un jour on a fait une reunion et j'ai leur montre comment et quand il faut faire ces techniques et habiletés proposees
- Oui, avec le medecin du service et le collegue qui ont participe a la formation On a reserve une soiree libre avec les autres sages-femmes qui n'ont pas eu l'occasion pour cette formation On a donne une idee sur la respiration contrôlée, relaxation, ecoute et le processus d'accompagnement
- On a applique par occasion cette technique de l'ecoute au bureau du medecin avec une partunente a l'admission Je l'ecoute sans faire de remarques
- Les habiletés et techniques sont utilisees durant notre vie quotidienne de façon reguliere avec la famille, les enfants, les voisins, dans la rue, en utilisant les moyens du transport et surtout dans notre milieu du travail

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposees, lesquelles vous ont ete les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- La respiration contrôlée (4-4-8), la relaxation, l'ecoute actif a l'admission et en salle d'accouchement Le reflet devant une femme qu'a peur du devenir ou qu'est inquiete pour son bebe Pour la 4-4-8 et la relaxation ⇒ avant de dormir, avant d'entree a la maternite surtout la garde de nuit, apres avoir passer une journee plein de travail et fatigante
- Ecoute active et le 4-4-8 J'essaye d'ecouter attentivement chaque fois que remplis le partogramme de chaque femme Je fais le 4-4-8 chaque fois que je me trouve sans tension
- Le 4-4-8 surtout pour les parturientes referees de son admission jusqu'a l'accouchement Quand la femme se sent a l'aise en securite, elle coopere facilement avec la sage-femme Un bon accueil

- C'est la technique du 4-4-8 qui est plus utilisée car on l'utilise n'importe où et à n'importe quelle heure
- La technique de relaxation et 4-4-8 dans la salle d'accouchement où il y a beaucoup de parturientes en train de crier
- Relaxation, 4-4-8 chaque fois que je rentre en salle d'accouchement, écoute à l'admission de chaque parturiente
- 4-4-8, la relaxation, à chaque fois que les femmes crient pendant l'accouchement ou lorsqu'il y a beaucoup de femmes qui accouchent à la fois et moi seule
- La gestion des tensions et écoute, le 4-4-8 surtout lorsque j'appelle le gynécologue de garde pour une femme que j'ai dans la salle d'accouchement et qu'elle a une complication
- Avant chaque garde, je fais la relaxation chez moi et chaque fois que je dois entrer en salle d'accouchement, je fais le 4-4-8
- Le 4-4-8 et l'écoute et diminution des tensions et utiles au moment (mot illisible) avec les accompagnants
- 4-4-8, relaxation Chaque fois que ma tension augmente, entrant chez moi fatiguée et pensant à un problème

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Les moins utiles pour moi, c'est la reformulation
- Le fait de faire la relaxation alors que les femmes crient
- Couper la parole par soi
- Reformulation, le reflet
- Les moyens de défense
- La relaxation (Note la participante a aussi inscrit la relaxation à la question précédente dans les techniques les plus utiles)
- Relaxation, reformulation (Note la participante a aussi inscrit la relaxation à la question précédente dans les techniques les plus utiles)
- Le reflet c'est-à-dire les règles de pièges du reflet à éviter

7.1 Avez-vous lu le guide du participant?

73% oui 0% non 27% partiellement 0% sans réponse

7.2 Consultez-vous le guide du participant?

0% toujours 0% jamais 100% occasionnellement 0% sans réponse

8	L'utilisation de ces outils a amene un changement:	Tout à fait d'accord	D'accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantés et leur famille	-	100%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	18%	82%	-	-	-

9 Commentaires et recommandations

- 1) Pour la question N°8 ⇒ pour l'utilisation de ces outils a amene un changement dans la qualite des relations avec les consultantés et leur famille, j'ai marque « d'accord » et justifications car il y a des femmes tres agitees qu'on essaye le maximum de leur explique calmement certains gestes importantes pour elle mais malheureusement ça ne donne aucun resultats parfois ou resultats minimales
- 2) Pour le guide c'est interessant, mais il y a des parties difficiles a comprendre Par exemple mecanismes de defense, types de messages dont je demande que ça serait facile par des mots simples , ça serait mieux
Merci pour Sylvie, Rachida Fadil et Zahra et mon groupe
- Ce seminaire etait tres interessant pour moi ainsi que pour mes collegues, je trouvais en partant de Fes et rejoindre ma famille que j'ai connu beaucoup de choses qui me seront utiles pour ma famille ainsi que pour mon travail Car apres l'experience j'ai trouve que j'ai change beaucoup de mon comportement C'etait vraiment tres interessant, j'espere que chaque fois ça se repete
- Dans ce seminaire, j'ai appns pas mal de choses qui ont servi aussi bien dans mon travail que dans ma famille, mes collegues aussi Et pour le guide, je pense qu'il est clair et que j'ai eu deja des explications la-dessus durant ce seminaire
- Pour moi le guide contient tout les methodes quand on a besoin dans notre travail C'est bien de penser au soulagement de la sage-femme avec les methodes qui vont l'aider a être en bonne sante dans sa vie personnelle et dans le milieu de travail
- Cette formation nous a aide de connaître beaucoup de choses comment on travaille tranquillement, calme a l'aise dans de bonnes conditions , comment parler avec le personnel, les parturientes, les accompagnants , comment faciliter la tâche pour que la garde passe dans de bonnes conditions
- Le guide du participant a ete bref et clair On est arrive a regler le maximum de probleme par une communication mutuelle, par le respect des idees et des prejuges des autres, en donnant le maximum du temps aux patients a (mot illisible) exprimer librement sans les interrompre et sans imposer nos idees, a les comprendre
- Cette formation etait tres interessante mais elle est courte Elle a diminue mon stress dans travail et chez moi Elle a ameliore la qualite des relations avec les parturientes et en famille et interpersonnel Facilite le contact avec la parturiente et a donne un bon rendement
- On a beaucoup profiter de ce seminaire On a appns beaucoup de choses J'espere que tout le membre de la sante en profite aussi

- Ces cinq jours de formation ont donne de bons resultats sur le plan technique et sur le comportement tout le personnel du Service a observe le changement du comportement avec les femmes et les collegues, gentille, j'obeillie a ses ordres Je fais ce que m'a dit la femme Enfin je remercie l'equipe qui a participe a cette formation (les enseignantes)
- On a bien reçu et profite de choses clairs pour valoriser et respecter les sentiments des parturientes Maintenant par cette formation on n'est (mots illisibles)

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 8 juillet 1999
Nom des animatrices Fatima DREID Laila AL KOHEN Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation ? Quels ont été les techniques et outils utilisés ? Quels ont été les résultats obtenus ?

- J'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Les techniques et outils utilisés sont 4-4-8 la relaxation. Les résultats obtenus le sang-froid, abaissement de tension, un soulagement, un repos total du corps.
- Oui, j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé par la formation. Je me suis améliorée point de vue contact avec autrui. J'ai acquis une meilleure façon de me comporter avec les autres, j'ai appris une façon de diminuer ma tension.
- J'ai relativement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Techniques utilisées 4-4-8 et la relaxation. Outils utilisés radio-cassette. Les résultats obtenus j'ai pu diminuer ma tension, mon sang est devenu plus froid.
- Oui, bien sûr, je les ai bien réalisés. Les techniques et outils utilisés l'écoute, le 4-4-8, le jeu du ballon (penser avant d'agir), la reformulation, le reflet. Les résultats obtenus je suis toujours calme, j'écoute je travaille avec un sang-froid même s'il y a des choses qui augmentent ma tension. Je suis sage avec mes enfants et avec mon mari et ça m'aide à réaliser mon travail dans des bonnes conditions.
- J'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Les techniques étaient le 4-4-8, le reflet, la reformulation, l'écoute. Et j'ai réussi à avoir une communication adéquate avec mes parturientes. Je me suis familiarisée avec elles. Comme ça, j'ai pu travailler calmement sans (mot illisible). Aussi les femmes étaient satisfaites et coopérantes.
- Lors de mon retour au service j'ai réalisé en grande partie les compétences acquises le reflet, l'écoute la reformulation les questions, le 4-4-8, les types de messages, diminuer la douleur de la femme et le bon accueil. Les résultats obtenus, c'est que je me sentais plus qu'avant sur le plan de ma santé en diminuant ma tension et j'ai travaillé en ambiance, et les patientes aussi se sentaient en sécurité.
- Les techniques utilisées sont le 4-4-8, la relaxation le reflet l'écoute. Les résultats obtenus sont très bonnes sur le plan physique, mental et émotionnel. Une bonne relation et confiance avec les parturientes.
- Oui les techniques et outils utilisés sont 4-4-8, la relaxation. Les résultats sont après le 4-4-8, la tension est diminuée la personne devient calme auprès des parturientes les collègues et devant la famille. La relaxation après un travail chargé la personne pratique la relaxation à chaque fois elle ressent que la fatigue disparaît.
- J'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Les techniques et outils utilisés le 4-4-8, la reformulation, l'écoute. Les résultats je me sens à l'aise et heureux, la femme heureuse, coopérante, facilite le travail sans gêner et sans stresser.
- Oui j'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Pour cela j'ai utilisé l'écoute le reflet la reformulation. Les résultats obtenus sont sensation de bien-être physique et mental de la parturiente aussi bien que de moi-même. Collaboration de la part de la parturiente d'où bon déroulement de l'accouchement.

2 Les habiletés et techniques développées lors de cette formation ont favorisé l'atteinte de mes objectifs (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
		60%	40%	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- Les difficultés rencontrées, c'est que lorsque le travail est trop chargé et je m'occupe des différentes tâches toute seule, je ne pense pas me concentrer sur mes propres sentiments
- Au début, j'ai trouvé quelques entraves de la part de mes collègues qui n'ont pas participé au séminaire, mais je les ai convaincus
- J'arrive pas à diminuer ma tension comme il faut s'il s'agit d'une femme impolie ou quelqu'un qui me manque de respect (les accompagnants par exemple)
- Avec mon comportement, parfois je me sens engueuler par l'administration, par le gynécologue (médecin chef de service), mais malgré ça j'utilise toujours le 4-4-8 et je fais de mon mieux
- On trouve souvent des difficultés surtout avec les 1^{er} parents qui arrivent pour la 1^{ère} fois en salle d'accouchement. Aussi avec les femmes référées
- Parmi les difficultés rencontrées, c'est lorsque je travaillais avec mes amies qui n'ont reçues cette formation. Elles me disaient que tu donnes trop d'importance aux femmes et tu perds le temps
- Beaucoup de travail (tâches) Non disponibilité de la femme de charge pendant la nuit
- Je n'arrive pas à convaincre toutes les équipes de la maternité alors il y a seulement 3 collègues qui acceptent cette idée et la trouvent importante et magnifique parce qu'elles trouvent les techniques protègent l'individu contre la douleur. Mais les autres trouvent ces idées c'est de la folie et disent que ce qu'on peut faire devant une femme qui nous gêne et qui nous énerve
- Parfois, à force d'être débordée par le surplus de travail, ma tension monte alors que j'oublie de la gérer par le 4-4-8 d'où une coupure de la communication avec les patientes

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet, ...) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- J'ai eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées à domicile, chez mes parents, avec les amies
- En dehors de la salle d'accouchement, j'ai l'occasion d'appliquer les habiletés et techniques proposées à la maison avec mes frères et sœurs lorsqu'ils disputent de moins de choses, je les conseille de ne pas défouler ou refouler pour ne pas couper la communication et avoir des relations tendues. Il faut toujours garder le sang froid
- Oui, en dehors des fonctions en salle d'accouchement, j'ai l'occasion d'appliquer les habiletés et techniques à la maison, avec ma petite fille qui s'énerve au moment de faire des exercices
- A la maison avec le mari et les enfants, avec mes voisines, au souk
- A domicile avec mes enfants, je leur donne plus d'importance qu'avant parce que, après une journée de travail, je rentre à la maison fatiguée, je leur demande de se taire et me laisser tranquille. Maintenant non, je fais le 4-4-8 et je reprends avec eux
- Lorsque ma petite fille préparait son examen final, elle m'a demandé de l'aider alors que j'étais très fatiguée après la garde de nuit, très énervée. Je lui ai dit « Tu penses attendre que ton père vienne le soir pour t'aider » J'ai remarqué que ma fille était mécontente alors j'ai fait le 4-4-8 et je suis allée avec ma fille à son bureau calmement et j'ai fait avec elle tous ses devoirs

- Oui, dans la rue, avec ma famille et surtout avec mes enfants. Par exemple, avant, je m'énerve vite et je frappe mes enfants. Après mon retour de séminaire, mes enfants sont à l'aise, bien compris, bien écoutés, et devant chaque augmentation de tension, le 4-4-8 est la meilleure solution.
- Oui, après la formation, j'ai pu améliorer mon écoute et je reformule à l'autre ce qu'il a voulu me dire (discussion entre amies, entre famille, ...)
- Oui, à la maison avec mes enfants. J'ai eu l'occasion d'appliquer les habiletés et techniques proposées en diminuant la tension par le 4-4-8. J'ai utilisé l'écoute, la reformulation et le reflet avec mon entourage.
- Oui, dans la maison avec les voisins. Lorsque mon petit bébé est tombé malade. Avec les voisins lorsqu'il y a un malentendu.

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, les plus utiles sont 4-4-8 l'écoute. En cas de surcharge du travail. En cas d'obstacles de communication.
- J'utilise le 4-4-8 pour me calmer devant des circonstances difficiles. J'utilise la relaxation quand je me sens épuisée. J'utilise le bon accueil, l'écoute, la reformulation et le reflet en recevant ou en faisant accoucher une parturiente.
- Le 4-4-8 et la relaxation. Je fais le 4-4-8 fréquemment en salle d'accouchement et toujours en salle d'admission avant d'ouvrir la porte à une parturiente.
- Toutes les habiletés et techniques proposées sont utiles. Chacune d'elles joue un rôle pour une bonne communication.
- J'ai toujours fait le 4-4-8 devant une femme agitée. Le reflet devant toute femme que je vois inquiète, souffrante aussi que la reformulation. L'écoute souvent avec chaque femme qui se présente en salle d'admission aussi souvent dans ma vie courante. Aussi la gestion de la tension. Je la fais toujours devant tout problème ou difficulté.
- L'écoute au moment de l'admission de la femme. Le 4-4-8 à chaque fois qu'il se présente un désaccord. Les besoins de l'individu d'appartenance surtout lorsque la patiente me demande quelque chose pour être en sécurité.
- 4-4-8 avant d'agir, avant de prier. L'écoute. La relaxation avant de dormir.
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, les plus utiles sont 4-4-8 à chaque fois que la tension augmente, l'écoute, le respect, la reformulation.
- Parmi les techniques les plus utiles l'écoute, la reformulation et le 4-4-8. Je l'ai utilisé à la salle d'accouchement lorsqu'elle s'agit d'une femme qui est agitée, avoir peur d'accoucher, chez une femme qui ne sait pas comment se déroule l'accouchement.
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées ce qui m'a été utile c'est la gestion des tensions quand j'ai renversé quelqu'un par maladresse alors qu'il m'a insulté. La reformulation lorsque la parturiente me parle de ses angoisses et sa peur lors de l'accouchement, et l'écoute parfois quand mes collègues me parlent de la tension qui s'élève à cause du surcharge des tâches au niveau du service. La relaxation elle est faite 1 jour sur 2, le soir avant le coucher après une journée bourrée des tensions.

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Le 4-4-8, car je n'y pense qu'après s'être mise en colère par exemple, car je ne m'attendais pas à être provoqué par quelqu'un et cela arrive trop vite
- Parmi les techniques qui ont été les moins utiles, il y a la relaxation puisque j'arrive du travail trop fatiguée. J'ai besoin de repos, sommeil. Je dors simplement sans relaxation
- Les moins utiles : la relaxation
- Les types de messages, le principe de contagion
- Le principe de contagion
- La relaxation car parfois on a pas le temps de la faire
- Les types de messages

7.1 Avez-vous lu le guide du participant?

50% oui 0% non 50% partiellement 0% sans réponse

7.2 Consultez-vous le guide du participant?

30% toujours 0% jamais 70% occasionnellement 0% sans réponse

8	L'utilisation de ces outils a amené un changement	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille	80%	20%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	80%	-	20%	-	-

9 Commentaires et recommandations

- On espere que ces formations soient continues afin d'ameliorer notre situation et accueillir pas mal des nouvelles informations sur les programmes Et merci a tout l'equipe enseignante
- Ce seminaire a ete tres rentable et nous a permis de nous ameliorer, il serait preferable de le generaliser pour tout le personnel de sante publique et de nous donner l'occasion de le repeter afin de prendre de bonnes habitudes
- Je crois que le guide du participant est complet et surtout lorsqu'on utilise des exemples car ils clarifient encore plus
- Ce seminaire est tres interessant pour moi car je me suis bien corrgee peut-être qu'avant je faisais des gestes, des choses involontaires qui augmentent ma tension et celle des patientes mais, grace a ce que j'ai appris la je suis tres heureuse de ce changement qui est sans difficulte et sans effort et qui me laisse toujours en bonne forme J'espere bien que les seminaires se repetent toujours afin qu'on aura toujours des nouvelles
- Lors de la formation j'ai appris des choses qui m'ont aidee a realiser mon travail dans les conditions favorables, a conserver ma sante et a être aime par les parturientes
- La duree de ce seminaire devrait être plus longue et y compris tout le personnel
- Il faut recommencer plusieurs fois ce seminaire pour que le personnel change son comportement
- Lorsque j'ai lu le guide du participant, je trouve tout est clair, même si je ne suis tres brillant en français Je comprend bien parce qu'il utilise des mots faciles, des phrases simples et qui donne l'eclaircissement a ce guide les exemples qui nous a donne a chaque paragraphe
- Le guide etait simple et a la portee de ma comprehension Il etait presque parfait

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 28 juillet 1999
Nom des animatrices Amina YAZAMI IDRISSE Kheira ZOUIN Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement realise le plan de mise en application des competences acquises, prepare lors de la formation ? Quels ont ete les techniques et outils utilises ? Quels ont ete les resultats obtenus ?

- Oui j'ai applique ces competences acquises lors de cette formation, en exerçant une tâche comme sage-femme Les techniques utilisees sont l'ecoute la reformulation, le reflet, eviter de faire des remarques, demander des eclaircissements, adopter un langage simple, mettre en confort la patiente Les resultats obtenus sont j'ai pu mettre en confiance la patiente ce qui pousse a la collaboration de la patiente, par consequent je facilite ma tâche et le travail se fait dans de bons conditions
- Le plan de mise en application du plan et des competences acquises lors de la formation est realise Ex L'ecoute et se faire comprendre avec la patiente et même l'entourage le reflet et le 4-4-8 Les resultats obtenus, c'est qu'on se sent a l'aise et le travail se deroule convenablement sans stress
- 4-4-8, l'ecoute, reformuler et refleter, gestion des tensions par la relaxation collaboration, comprehension
- On a realise le plan de mise en application des competences acquises de la formation, on a utilise tous les techniques et outils de communication ecoute, apprentissage, reformulation, la relaxation le 4-4-8, le defoulement et le refoulement, les besoins, la securite, etc Les resultats ete meilleurs et bien reperes car le message de la communication ete bien transmis Il y a un soulagement dans mon travail et un bon rendement
- Durant cette formation j'ai realise le plan de mise en application des competences par la methodologie des enseignantes par le reflet, la reformulation, par les types de messages, par l'ecoute Les resultats obtenus amelioration du comportement, etat de calme avec les parturientes
- J'ai utilise comme techniques l'ecoute active, le reflet, la reformulation, questionner et repondre, aussi, comment emettre des messages efficaces Toutes les techniques sont en chaîne car dans chaque occasion ou seance de communication on peut utiliser plusieurs techniques a la fois Pour les resultats, ils sont positifs car j'ai reussi a baisser la tension de l'autre et le calmer, aussi les parturientes ont ete satisfaites et se sent comprises
- 4-4-8 ecouter, reformuler et refleter gestion des tensions par la relaxation Le resultat etait tres bien
- 4-4-8 l'ecoute, le reflet la reformulation, la relaxation On a obtenu de bons resultats
- A mon avis, j'ai pratique certaines techniques qu'on a vu lors de seances de communication comme ex ecoute, reflet reformule avec les patientes lors de mon travail Et cela apporte de bonne rendement, compression, collaboration, realise mes tâches dans des bonnes conditions

2	Les habiletés et techniques developpees lors de cette formation ont favorise l'atteinte de mes objectifs (encerclez le nombre qui correspond à votre degre d'accord avec l'annonce)	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
		33%	67%	-	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- Parfois je me trouve devant un obstacle qui (mots illisibles) notre communication Lorsque j'ai essayé de pratiquer presque que tous ce que j'apprécie ex 4-4-8 afin de rester calme et de ne pas se dévouer L'ignorance de la famille L'accent berbère qui répandu et je suis seule dans le Service question de langage
- Les difficultés rencontrées sont en rapport avec les autres soit personnel de santé, parturiente ou membre de la famille, car on veut appliquer les techniques telle quelle est sans les relier avec le milieu, l'occasion, le milieu favorable mais, sa demande aussi du temps pour juger les autres et juger notre efficacité
- Certaines femmes ayant un langage différent du nôtre Certaines primipares jeunes (15 ans) effrayées, n'ont pas l'expérience
- On a beaucoup de difficultés dans notre travail mais en appliquant les techniques et outils de communication, on a pu nous soulager et affronter les obstacles rencontrés au cours de nos heures de travail Et même, on est soulagé à la maison avec les enfants et la cuisine
- Manque de matériel et personnel Question de langage Respect Mal juger
- Les difficultés ne nous sont plus un problème après la formation on essaie de s'en sortir en appliquant les outils de communication acquis pendant la formation
- Le début est toujours difficile Les difficultés sont banales, je suis sûre et certaine qu'avec le temps je réussirai à surmonter tous les obstacles Cette formation n'est qu'un point de départ que j'essaie de développer pendant ma vie professionnelle et même personnelle

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet,) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- Cette formation m'a beaucoup servi, elle a retenti sur mon comportement en général, durant ma vie quotidienne, avec ma famille, avec mes collègues, avec les voisins, et tout le monde a constaté que j'ai changé et se demandent qu'elle est la cause
- Application des habiletés et techniques proposées à la maison et entre famille
- Avec toutes les équipes du Service, avec la famille de la parturiente, avec le personnel d'autres Services
- Comme j'ai dit, j'applique la méthode de relaxation le 4-4-8 à la maison avec les enfants et la cuisine, et aussi l'écoute et la reformulation dans des réunions avec les surveillants ou le médecin chef Aussi la gestion des tensions avec la bonne ou le mari au moment d'un mal entendu
- En 1^{er} dans notre famille, avec nos enfants
- Il y a d'autres occasions d'application à domicile avec la famille, en dehors avec les gens, dans le bus, le taxi, le bain, en collaboration avec mes collègues du travail, au voyage
- Dans notre vie quotidienne, avec toutes les équipes du Service
- Dans la vie personnelle, avec l'équipe du Service
- Oui, j'ai l'occasion d'appliquer certaines techniques en dehors de salle d'accouchement avec mes contacts à l'extérieur, l'entourage À ma maison, chez moi, j'ai appliqué l'écoute, respect J'ai pratiqué 4-4-8 pour gérer ma tension

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- L'écoute et le reflet les plus utiles, pour être compréhensifs et je l'applique dans le déroulement de mon travail en face de chaque parturiente
- 4-4-8 chaque fois que la tension monte La relaxation 3 fois par semaine
- 4-4-8 plusieurs dans la journée si nécessaire et devant chaque difficile qui se présente Écouter attentivement les femmes dans la salle d'admission La relaxation au moins 3 fois/semaine
- Parmi les techniques, il y a le mécanisme de défense et la gestion des tensions qui me paraît utiles Car si on les utilise correctement on peut agir et résoudre les problèmes, aussi, on peut baisser ma tension et celle d'autrui
- Les plus utiles l'écoute, la reformulation, la relaxation
- Les plus utiles sont l'écoute, la reformulation et la relaxation par le 4-4-8, dans la salle, l'admission presque toujours et avec tout le monde pour mieux rendre mon travail plus efficace et pour me rendre plus tranquille, et aussi pour le bien des parturientes
- 4-4-8, relaxation, l'écoute
- Le 4-4-8 et la relaxation Le 4-4-8 à chaque fois que la tension augmente La relaxation 2 à 3 fois/semaine
- L'écoute → à chaque fois que nécessaire, la reformulation, employer un langage simple

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Pour moi toutes les techniques sont utiles
- Sans exception toute la formation a été utile
- Je ne vois pas d'habiletés et techniques qui sont moins utilisées Car ils sont tous pratiques et utiles
- Pour moi toutes les techniques ont été utiles
- Je ne trouve pas qu'il y a des techniques qui sont moins utiles car toutes les techniques sont en chaîne et en relation si on utilise une technique les autres seront utilisées mais d'une façon indirecte, ou bien cachée entre les lignes On les utilise pour forcer la technique proposée
- Tout a été utile pour moi
- Toutes les techniques étaient utiles
- Se défouler, c'est la technique moins utilisée et que je veux éliminer

7.1 Avez-vous lu le guide du participant?

22% oui 0% non 78% partiellement 0% sans réponse

7.2 Consultez-vous le guide du participant?

11% toujours 0% jamais 89% occasionnellement 0% sans réponse

8	L'utilisation de ces outils a amené un changement	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille.	33%	67%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	78%	22%	-	-	-

9 Commentaires et recommandations

- On a sortie avec de bonne resulta c'est-a-dire il y a amelioration mais pas un changement a 100%
- J'espere que cette formation soit continue et a tous les niveaux
- C'est une formation tres importante dans laquelle on a appris comment gerer notre tension devant les cas difficiles et comprendre mieux les gens en ecoutant tres bien et reformuler et refleter
- A mon avis, je vois que l'application de ces techniques demande du temps, on peut agir mieux apres un an, ou deux ans d'application d'une façon plus pratique qu'aujourd'hui Aussi, cette formation doit être réelle, c'est-a-dire faire une seance d'application au milieu du travail pour mieux juger notre capacite personnelle, aussi pour savoir les vrais problemes qui bloquent la communication et la rend difficile
- J'ai surtout apprecie la methodologie d'enseigner claire, nette et efficace
- Pour le guide, tous est bien explique sauf la frappe des lettres n'étaient pas bien lisibles Et merci pour tous
- C'est une formation tres importante et j'espere qu'il aura d'autres formation pour ameliorer notre travail
- C'est une formation qui a ete tres utile et dont on apris beaucoup de chose au point de vue habiletés d'aide et de communication J'espere que ce genre de formation se repetent et seront continues dans l'avenir et merci infiniment pour nos encadrantes Sylvie, Kheira et Amina
- J'aimerais bien que cette formation soit generalisee pour tout le personnel medical et paramedical Et merci

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 29 juillet 1999
Nom des animatrices Rachida SADOUR Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation ? Quels ont été les techniques et outils utilisés ? Quels ont été les résultats obtenus ?

- La mise en application des compétences acquises a été réalisée à la perfection, en utilisant le 4-4-8, la relaxation, l'écoute contagion, respect des besoins des autres, la crédibilité. J'ai eu des résultats surprenants. Je n'ai plus de douleurs cervicales, plus de dispute de ménage, plus de plainte de la population et j'ai eu aussi moins de temps perdu sans résultats.
- Oui, j'ai réalisé le plan préparé lors de la formation. Les techniques utilisées sont le 4-4-8, la relaxation, l'écoute, la communication, le bon accueil. Les résultats obtenus : la diminution de la tension, le soulagement de la parturiente.
- Oui, j'ai réalisé le plan de mise en application. J'ai pratiqué le 4-4-8 chaque fois que je me sentais épuisée pour pouvoir me relaxer afin de terminer ma tâche paisiblement. J'ai prêté l'écoute pour comprendre et me faire comprendre. J'ai respecté ses valeurs, ses préjugés. Un bon accueil, soulagement dans le travail, participation de la patiente.
- Oui, j'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation, j'ai pu utiliser la relaxation de temps en temps et fréquemment le 4-4-8. J'ai développé une bonne écoute, j'ai réussi à gérer ma tension devant des situations différentes. Pour les résultats, elles sont bonnes pour moi, je travaille à l'aise sans paniquer et pour les patientes elles sont mieux traitées et bien servies.
- Oui, les techniques les + utilisées sont 4-4-8, relaxation, reformulation, reflet, ne couper la parole, l'écoute. Résultats obtenus : bien-être moralement et physiquement, atteindre le but, savoir bien écouter et différencier.
- Oui, les techniques sont :
4-4-8 résultat obtenu → diminution de la tension
relaxation résultat obtenu → diminution de la tension
l'écoute active r o → bonne compréhension
reflet → bonne compréhension
accepter la perception des autres → moins de conflits
- Effectivement j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation. Les outils et les techniques utilisés : l'écoute active en essayant de respecter les quatre règles d'or, le reflet et reformulation, gérer ma tension avec 4-4-8 et relaxation. J'ai senti un soulagement parfait et aussi de mon entourage.
- Oui, j'ai réalisé les compétences acquises lors de la formation et j'ai réussi à utiliser certaines techniques comme par exemple le 4-4-8, la reformulation, le reflet, l'écoute active etc. Les résultats obtenus étaient meilleurs qu'avant, j'arrive mieux à comprendre les femmes, à mieux les aider et surtout les femmes ont plus de confiance en moi qu'avant.
- Oui, j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises : 4-4-8, relaxation, écoute, reformuler, communication. J'ai obtenu de bons résultats : diminuer la tension, soulager la parturiente, gagner sa confiance, bon accueil.
- La relaxation, écoute, le respect. J'ai essayé de m'entendre avec mes collègues. La confiance de la femme. Pour la femme j'essaie de la convaincre.
- Effectivement, j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation. Les techniques qui ont été utilisées : 4-4-8, bon accueil, la relaxation, bonne écoute, l'explication, le respect. Les résultats obtenus : la confiance des femmes et bon déroulement dans mon travail.

2 Les habiletés et techniques développées lors de cette formation ont favorisé l'atteinte de mes objectifs. (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
	9%	91%	-	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- Manque de compréhension de la part des collègues Insuffisance de maîtrise de la langue de la région
- Les difficultés rencontrées sont médecin n'est pas sur place, insuffisance des médicaments
- Langage différent berbère Gynécologue qui n'est sur place Ignorance de la femme Encombrement de la maternité Désorganisation de service Conflit entre collègues
- J'ai un problème avec les collègues, avec les patientes un peu de dérangement pour l'aide et accompagnement au cours de l'accouchement (lorsqu'on donne beaucoup d'importance, on demande beaucoup de nous)
- Le conflit avec les collègues non séminarises (les infirmières brevetées qui font fonction d'accoucheuse)
- Problème du langage, problème du personnel n'ayant pas subi la formation, problème de la charge du travail, problème d'ignorance de la femme
- Les difficultés rencontrées, le refus de la passation des consignes écrites, l'accompagnement de la femme par la surcharge du travail, la mauvaise perception du système du travail
- Problème de la langue, problème d'ignorance, problème des collègues non formées
- Gynécologue qui n'est pas sur place, l'ingénierie de la femme, manque des médicaments, désorganisation, conflit entre les équipes
- L'ignorance, le désordre, l'encombrement, la passation des consignes
- L'ignorance des femmes, manque du personnel

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet,) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- Au car, au retour de la formation Service de SMI/PF La maison Réunion du personnel
- Chez moi, avec les enfants, avec les collègues
- Devant la famille de parturiente qui insiste pour rester près de leur fille J'ai géré ma tension avec le 4-4-8 et puis je leur explique

- Oui j'avais des occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées J'ai pas mal utilisé le 4-4-8 devant des situations gênantes J'ai utilisé la bonne écoute devant plusieurs situations en SMI + PF J'ai réussi à sécuriser des femmes en ce qui concerne les effets secondaires de PF j'ai convaincu d'autres à accepter l'examen par le médecin
- Oui, chez moi avec mes enfants et mon mari, avec les familles de la parturiente
- Oui Avec mes amies, avec le personnel administratif, dans la vie quotidienne, dans la maison, en route
- J'ai appliqué les habiletés et techniques proposées avec ma famille et mes amis pour résoudre certains problèmes personnels et des conflits ou mal entendu
- Oui, j'ai appliqué la gestion de ma tension dans une conversation avec une amie qui était persuadée que la femme était une bonne que rien j'ai essayé de la convaincre sans me disputer avant je m'énervais
- Devant un mal entendu avec mon mari, j'ai géré ma tension J'ai prêté l'écoute pour mieux le comprendre J'ai fait 4-4-8
- Dans mon foyer avec les problèmes que je rencontre avec la famille ainsi avec les amies
- Oui en dehors de ma fonction en salle d'accouchement j'ai eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et les techniques proposées en PF, avec ma famille

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- La relaxation et l'écoute active avant chaque combat = rencontre éventuelle avec une cliente difficile La relaxation et le 4-4-8 avant de demander une faveur soit au travail, soit ailleurs
- Le 4-4-8 quand il y a beaucoup de travail, devant une parturiente qui ne coopère pas
- L'écoute, la relation, et gérer la tension
- Les plus utiles sont gérer la tension par le 4-4-8, établir une communication avec l'autre (respecter et accepter l'autre comme il est), écoute active, aide et accompagnement au cours de l'accouchement (soulager la douleur, répondre aux besoins de la patiente)
- Écoute active lors d'une séance de vaccination Relaxation après un travail fatiguant dans la salle de garde, chez moi avant de dormir lorsque je me sens fatiguée
- La technique du 4-4-8 (lorsqu'on pense de faire le 4-4-8 au moins on fait attention et automatique on fait un effort pour diminuer la tension, devant chaque situation qui me fait augmenter la tension) Relaxation (après quelques gardes fatigantes) Reflet (chaque fois que j'ai le temps) Comprendre l'autre et accepter sa perception
- La relaxation après chaque garde de nuit L'écoute active pour chaque femme admise La gestion de la tension au moment voulu
- Gérer la tension devant une famille qui refuse d'acheter le traitement 4-4-8 devant une primipare qui ne coopère pas L'écoute active devant une femme à l'admission
- Écoute, 4-4-8, relaxation, gérer la tension
- Écoute, la gestion des tensions, la relaxation, reformulation Devant une femme agitée, devant une femme ignorante, devant une famille inquiète
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées bonne écoute, la relaxation, l'explication, la reformulation, la gestion des tensions, 4-4-8 Devant une femme agitée, devant une femme ignorante

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Aucune
- Le tout est utile
- Tout est utile dans le travail
- Concernant l'accompagnement de la femme, ces gestes sont une habitude naturelle dans mon travail que j'aime tant
- Je pense que toutes les techniques proposées sont utiles, cependant il faut les adapter selon les circonstances et les besoins du malade

7.1 Avez-vous lu le guide du participant?

64% oui 0% non 36% partiellement 0% sans réponse

7.2 Consultez-vous le guide du participant?

9% toujours 82% jamais 9% occasionnellement 0% sans réponse

8	L'utilisation de ces outils a amené un changement	Tout a fait d accord	D accord	En desaccord	Tout a fait en desaccord	Sans reponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille	27%	73%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	-	100%	-	-	-

9 Commentaires et recommandations

- La journée du suivi doit se multiplier le long de notre travail «Fais-leur des rappels, les rappels sont utiles aux croyants » La motivation materielle est insuffisante par rapport a nos depenses
- Apres cette formation, j'ai ressenti un changement en moi-même, un soulagement dans le travail Je suis moins stressee, moins enervee, a l'aise pour accomplir mon devoir dans des circonstances meilleures avec le 4-4-8 j'ai pu gerer mes dimensions physique et emotionnel
- Le guide englobe tout ce qui est necessaire, ces differents chapitres sont tres interessants S'ils peuvent être mieux detaillés que ça, ça serait idéal
- L'écriture est moins visible dans le guide, donner des exemples et images (photos)
- C'est vrai que lorsqu'on communique les choses deviennent plus claires et nettes mais il faut le temps et le personnel suffisant pour mieux appliquer ces outils On espere que ce genre de formation existe le plus souvent car elle excite les cellules nerveuses pour l'utilisation des connaissances anterieures en plus de l'apport des connaissances nouvelles La formation continue est tres importante
- J'ai ressenti un changement net de point de vue comportement et ma relation avec les consultantes et leur famille et aussi relation avec les membres de mon equipe On a evite les malentendus qui ne devraient pas être entre nous
- Un chapitre plus detaille serait preferable Des techniques sur cassette video seront d'une grande aide
- Apres cette formation je me suis change completement, un soulagement, une collaboration avec mes collegues, je me suis trouver tranquille
- On se sent soulagee et prête a accepter les problemes des femmes sans me stresser
- Je me sens soulagee et apres cette formation, j'ai remarque un changement dans mon comportement j'accepte des remarques des autres , je garde mon sang froid j'ai envie d'expliquer aux femmes et les soulager

RAPPORT DU SUIVI DE LA FORMATION

Nom de l'organisation Ministère de la Santé du Royaume du Maroc
Titre de la formation Formation aux habiletés d'aide et de communication
Date du suivi 30 juillet 1999
Nom des animatrices Khadija BOUZIDY Sylvie COLLIN

1 Avez-vous effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation ? Quels ont été les techniques et outils utilisés ? Quels ont été les résultats obtenus ?

- Personnellement, après la formation de 28/7/99, j'avais deux objectifs : l'écoute, gérer la tension. Pour l'écoute, j'ai totalement changé et c'est très bénéfique pour moi et pour la parturiente d'une part, et pour la collaboration en nous d'autre part. Mais pour le deuxième objectif qui était le 4-4-8 pour gérer mes tensions, je veux bien l'appliquer mais j'oublie pas mal de fois, peut-être que quand j'utilise les outils pour réussir l'écoute, c'est que je gère mes tensions. Pour les outils, j'ai utilisé la reformulation, le reflet. Et pour les résultats, j'ai remarqué que la parturiente oublie sa douleur, et pour moi je gère mes tensions et je me sens soulagé.
- Effectivement j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation. J'ai amélioré l'écoute. J'ai pratiqué le 4-4-8 et la relaxation, le reflet et la reformulation. Il y a un grand changement dans la qualité de relation avec la parturiente et sa famille, avec les membres de mon équipe et au sein de ma famille.
- Oui, j'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises, préparé lors de la formation. Les techniques et outils qui ont été utilisés : c'est reflet et reformulation, 4-4-8, la relaxation. Les résultats obtenus, c'est que je me suis calmé et avec l'équipe pas de problème.
- Gestion de l'attention : l'écoute, reformulation, 4-4-8, le reflet, la relaxation. En utilisant ces outils sans se rendre compte je me trouve que j'arrive à créer une très bonne relation soit dans ma vie personnelle, soit dans mon travail. Car si on gère l'attention on peut bien se comprendre et bien communiquer et par suite atteindre un but qui est plus bénéfique soit pour notre intérêt et besoin personnel soit des autres.
- Lors de la formation il y avait pas mal de techniques et outils utilisés parmi (mot illisible) le 4-4-8, la relaxation, le reflet, la reformulation, la communication interpersonnelle. Les résultats obtenus ont été satisfaisants. Mon comportement à la maison je suis tout à fait changé et grâce à la relaxation ainsi que le 4-4-8, l'écoute, former des questions ouvertes.
- Oui, j'ai effectivement réalisé le plan de mise en application des compétences acquises préparé lors de la formation. Les techniques et outils utilisés sont : l'écoute, la reformulation, le reflet, le 4-4-8 et la relaxation. Les résultats obtenus sont : me calmer, de bons résultats sur la nervosité et sur la coupe de parole, et même envers le comportement entre famille, et même sur ma santé.
- Oui, j'ai réalisé le plan de mise en application des compétences acquises en utilisant les techniques et outils suivants : 4-4-8, la relaxation, l'écoute active, la reformulation et le reflet ainsi que les messages éducatifs « je ». Tous ça avait un impact positif sur ma relation avec les membres de l'équipe, avec les malades et dans ma vie générale avec ma famille.
- Les techniques et les outils utilisés sont : l'écoute active, la reformulation, le reflet, l'art de poser et de répondre aux questions des parturientes, comment gérer et diminuer la tension de lui-même et des autres, comment comprendre l'autre et essayer de répondre à ses besoins.
- Les compétences acquises préparé lors de la formation : l'écoute active, la transmission du message, le mécanisme de tension, les mécanismes de défense. Les techniques et outils utilisés : le reflet, la reformulation et 4-4-8. En général : une amélioration nette de notre système de vie soit au travail, soit vie quotidienne.
- J'ai utilisé 4-4-8 et relaxation 3 à 4 fois/semaine. Ça a donné de bons résultats. Je l'ai pratiqué même pour mes collègues du travail et à la maison pour mes enfants. Et ça était bénéfique pour tout le monde. J'ai amélioré mon contact relationnel avec mes collègues et patients, et tout l'entourage en écoutant, reformulant et reflétant.

2 Les habiletés et techniques développées lors de cette formation ont favorisé l'atteinte de mes objectifs (encerclez le nombre qui correspond à votre degré d'accord avec l'énoncé)	Tout a fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout a fait en désaccord	Sans réponse
	60%	40%	-	-	-

3 Quelles ont été les difficultés rencontrées?

- J'ai une collègue qui est très nerveuse, agressive avec tout le groupe et personne ne veut travailler avec elle à cause de cela. En revenant de la formation j'ai essayé de la calmer mais en vain. Petit à petit j'ai commencé à lui raconter ce qu'on a fait durant cette formation et la conséquence de la tension sur la santé. Je lui appris à faire 4-4-8, la relaxation, l'écoute et finalement elle a fini par devenir gentille et me demande à chaque fois de lui raconter ce qu'on a vu.
- Les difficultés rencontrées sont si l'entourage au travail n'est pas informé, beaucoup d'effort pour se faire comprendre, bien gérer la tension au moment voulu sans oublier car au début ce n'est pas facile.
- La difficulté la plus courante c'est la surcharge du travail qui empêche la sage-femme ou bien le personnel de santé à bien maîtriser et aussi appliquer les techniques et les outils de la communication. L'oubli des techniques et des outils, après une grande nervosité, je me dis « Oh j'ai oublié de faire le 4-4-8, ou bien d'écouter activement, etc ».
- Les difficultés que j'ai rencontrées c'est quand je partage une idée avec quelqu'un qui n'accepte pas la différence, qui veut être toujours le supérieur et c'est lui seul qui a raison.
- Les difficultés rencontrées sont difficulté de s'exprimer devant les personnes qui ne savent rien, difficulté de l'expliquer, pour la relaxation, il n'y a pas de calme dans le foyer parce qu'il y a trop de bruit à l'intérieur et à l'extérieur.
- Pour l'instant j'ai pas rencontré de difficultés parce que j'étais en congé. Mais maintenant en reprenant mon travail on va y avoir pas mal de problème parce que on va rencontrer des femmes exigeantes, des femmes analphabètes que malgré toutes les habiletés et techniques et outils utilisés elle ne comprennent rien ou bien elles n'essayent pas à comprendre.
- Je me demande pourquoi cette formation ne doit pas être parmi les matières qu'on a pris dès l'école primaire pour qu'elle soit une habitude dès l'enfance parce que on trouve une très grande difficulté de bien se comprendre avec les autres personnes dans tous les domaines.
- Pas de difficultés seulement il y a des occasions où on doit par exemple refléter ou reformuler ou appliquer 4-4-8, on le fait pas.
- Le changement vient progressivement et non pas d'une façon brutale. Mon changement change au fur et à mesure la parturiente et mon entourage sans qu'il se rende compte. L'oubli ⇒ à chaque fois je consulte le guide pour réussir dans l'application des compétences. Pour changer de comportement, il faut qu'il y est beaucoup de répétition.
- Pour moi, j'ai pas trouvé de difficultés parce que j'ai appris pendant la formation que quand je veux arriver à quelque chose, c'est que je peux le faire, même en franchissant même les difficultés avec la patience.

4 En dehors de vos fonctions en salle d'accouchement, avez-vous eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées (gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet,) ? Si oui, dans quelles circonstances ?

- En dehors de mes fonctions en salle d'accouchement, j'ai eu pas mal d'occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées, avant je me mets toujours en colère avec le major, j'évite de l'écouter, mais maintenant j'ai tout fait changer. Je l'écoute bien, avec toujours la reformulation et le reflet et j'arrive enfin à le comprendre, et je le trouve toujours disponible de me donner des éclaircissements en ce qui concerne le refus de quelques demandes. J'ai utilisé aussi le 4-4-8 et la relaxation pour régler les conflits que j'ai avec le major.
- Oui, plusieurs occasions s'est présentées pour que je puisse appliquer les habiletés et techniques proposées : gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet, relaxation. Mon mari qui s'énervait toujours devient calme, traite les sujets et cherche avec la solution qu'avant il ne le fait pas.
- Oui, j'avais eu d'autres occasions d'appliquer les habiletés et techniques proposées. J'avais toujours des problèmes avec mon médecin chef parce que il se fâche contre moi sans me dire pourquoi et grâce à la gestion des tensions et à la question maintenant je vis en paix pas de problème.
- Oui, le fait de résoudre un problème familial ou autre. J'ai utilisé ces techniques et j'arrive à une très bonne résultat, car ces techniques ne me rend pas autoritaire ou incompréhensible. C'est le contraire.
- Oui, bien sûr même en dehors de mes fonctions en salle d'accouchement j'ai eu l'occasion d'appliquer les habiletés et techniques proposées : gestion des tensions, écoute, reformulation, reflet. À la maison, la communication familiale avec ma mère, mes sœurs, les voisines.
- Oui, dans mon foyer auprès de ma famille, auprès de mes amies.
- Oui, durant toute la journée, j'utilise les outils et techniques proposés par la formation. Avant, à la fin de la journée je me trouvais très fatiguée avec des céphalées courbature, mais maintenant je me sens plus à l'aise en faisant le même travail grâce à la relaxation le 4-4-8 la gestion des tensions, je prends le temps pour l'écoute active pour mieux comprendre ainsi que le reflet et la reformulation afin de répondre correctement selon le cas qui se posent ou que je rencontre.
- Oui, j'ai l'occasion d'appliquer les habiletés et les techniques proposées avec ma famille. Avant j'avais toujours conflit avec mon père durant toute la discussion, il s'attache à son point de vue et moi aussi. Après le séminaire, j'utilise la technique de l'écoute active, la reformulation pour mieux comprendre, le reflet et ça donne un très très bon résultat avec mon père.
- Oui, l'écoute, le reflet, la reformulation en cas de désaccord entre deux conjoints pour mieux comprendre les deux et aboutir à un résultat favorable qui arrangera soit la femme, l'homme et les enfants de façon générale.
- J'avais des problèmes avec une voisine qui habite avec moi l'immeuble. C'est une femme insupportable que je n'arrive pas à comprendre. Grâce à cette formation, j'ai essayé d'appliquer avec elle ce que j'ai appris : gérer la tension, écouter, reformuler, refléter et enfin elle est arrivée à comprendre.

5 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les plus utiles, dans quelles circonstances et à quelle fréquence?

- 4-4-8 chaque fois que la tension augmente La relaxation 3 à 4 fois/semaine L'écoute active, la reformulation, le reflet chaque fois que cela est possible Les questions ouvertes
- La transmission du message, l'écoute active, le 4-4-8 et la relaxation, reflet et reformulation Chaque fois et peut être tous les jours en milieu de travail pour mieux apprécier les choses La relaxation 1 fois/semaine le soir
- Les techniques les plus utilisées en matière de communication pour moi c'est l'écoute active, la reformulation et le reflet, pour mieux comprendre l'autre et amener l'autre à faire une confiance et une relation de respect avec nous Et ça existe le plus souvent dans notre vie quotidienne et en plus professionnelle Et puis le 4-4-8 et la relaxation nous a aidé à bien gérer la tension et de pratiquer les autres techniques convenablement
- Je pratique la relaxation minimum 3 fois/semaine Le 4-4-8 2 à 3 fois/jour L'écoute active, la reformulation, le reflet, les questions ouvertes et les messages « je » avec chaque parturiente qui arrive ou avec toute personne à qui je dois parler ou discuter
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées les plus utiles le 4-4-8 et l'écoute Lorsque je suis devant un problème qui va augmenter ma tension et la nervosité et la dispute
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées les plus utiles c'étaient la reformulation, la relaxation La reformulation au moment de la communication interpersonnelle il fallait y avoir l'écoute, le processus d'aide et d'accompagnement
- C'est l'écoute car si on écoute on gère notre attention 1^{er} puis par suite on utilise beaucoup des outils pour bien se comprendre et par suite on crée une bonne relation
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées la gestion des tensions, l'écoute et reformulation ont été les plus utiles Avec mon équipe j'ai géré toujours mes tensions surtout lorsque quelqu'un me provoque et avec les parturientes j'utilise la reformulation et le reflet
- L'écoute, le 4-4-8, la relaxation, la reformulation, le reflet Je pratique cet ensemble d'habiletés et techniques chaque dans mon travail et aussi dans ma vie quotidienne avec ma famille
- Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, j'ai trouvé que je me suis toujours en tête les besoins fondamentaux de l'individu, la perception qui se diffère de l'un à l'autre, les mécanismes de défense, le combat qui se trouve entre les différentes dimensions de l'individu et comment réduire ce combat en utilisant les différents outils (l'écoute, la reformulation, le reflet, la relaxation, le 4-4-8) Pour moi, ils sont plus utiles et dans tous les circonstances, seulement, questions d'habitudes

6 Parmi l'ensemble des habiletés et techniques proposées, lesquelles vous ont été les moins utiles?

- Personnellement, comme j'ai dit dans la question précédente, tous les habiletés et techniques proposées sont utiles. J'ai les trouve aussi dans mon domaine professionnelle que dans mon domaine familiale. Seulement il suffit d'habituer à faire quelque chose.
- Pour moi, toutes les habiletés et techniques sont utiles et l'une complète l'autre. Donc on doit avoir une idée sur tout le guide du participant pour arriver un but précis et pour atteindre l'objectif.
- Vraiment on ne peut pas se débarrasser d'un de ces habiletés et de techniques proposées parce que l'un complète l'autre.
- Dans l'ensemble des habiletés et techniques proposées ont été bénéfiques.
- Parmi l'ensemble des habiletés et les techniques proposées, il n'y a pas d'outils qui sont négligés parce que chaque outil on utilise au moment qui convient.
- Toutes les habiletés et techniques proposées sont très utiles non pas pour ma vie professionnelle mais c'est bénéfique pour toujours.
- Les messages Comment poser les questions. Ça dépend de la situation, et de sujet ou bien besoin.
- Je ne dit pas moins utiles mais peut-être on traite chaque cas par un moyen, dans notre vie on rencontre plusieurs choses. Chaque cas → a une technique qui correspond.
- L'ensemble des habiletés ont été utiles.

7.1 Avez-vous lu le guide du participant?

70% oui 30% non 0% partiellement 0% sans réponse

7.2 Consultez-vous le guide du participant?

20% toujours 10% jamais 70% occasionnellement 0% sans réponse

8	L'utilisation de ces outils a amené un changement	Tout à fait d'accord	D'accord	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans réponse
	• dans la qualité des relations avec les consultantes et leur famille	40%	60%	-	-	-
	• dans la qualité des relations avec les membres de mon équipe	40%	50%	-	-	10%

9 Commentaires et recommandations

- Je veux bien savoir et avoir une formation sur les positions de la parturiente durant le travail et l'accouchement parce que toujours je me demande est-ce vrai de rester en laterale gauche est benefique ou bien il y a autres positions qui aident l'engagement et le degagement J'espere bien avoir une formation sur ce domaine Et merci
- L'utilisation de tous ces outils conduit a un changement perçu et ameliore le comportement de la sage-femme ainsi que celui de la parturiente L'infirmiere doit connaître toutes les positions que doit pratiquer une parturiente durant le travail jusqu'a l'accouchement, car la parturiente recommande plusieurs positions durant ce travail et laisse la sage-femme toujours hesitante
- Le guide pour moi doit être plus explique et plus clair pour qu'il soit a la portee de tout le monde On demande une formation en ce qui concerne les positions de la parturiente durant tout son travail pour qu'on puisse bien aider la femme sans tomber dans un probleme Je demande qu'on se mette toujours a jour pour toute formation nouvelle, par toute methode nouvelle pour qu'on puisse reussir dans notre travail Et merci
- D'apres qu'on a vu dans le guide du participant la position de la femme au moment de l'accouchement, il fallait bien detaillier ce sujet Pour cette formation, le temps etait insuffisant, on etait charge Enfin, nos remerciements pour tout le personnel qui a participe a cette formation
- Dans la qualite des relations avec les membres de mon equipe, je n'ai pas encore pratique parce que je suis en conge apres la formation
- En plus des habiletés acquises lors de la formation, je garde toujours un tres beau souvenir de mon sejour a Fes, et j'espere assister et beneficier d'autres formation ulterieurement et plus precisement une formation concernant les positions de la femme durant le deroulement de l'accouchement Enfin mes remerciements a tout qui a participer a la reussite de cette formation
- Je prefere d'assister a une formation specialisee a ce qui concerne les positions adaptees a une accouchee au moment de l'accouchement et pendant le travail Faire des seminaires systematiques en ce qui concerne tous les sujets de la maternite sans risque pour les personnels de sante pour s'adapter au fur et a mesure a toutes les nouvetes dans le domaine de la sante et pour laisser l'occasion au personnel de la sante de toutes les regions de faire des relations mutuelles entre eux et de beneficier par les experiences des autres
- On aimerait bien avoir une formation sur les differentes positions de l'accouchement car ça nous aide dans notre travail et aussi pour les parturientes J'aime bien que le personnel medical beneficie même de cette formation pour qu'on se comprenne mieux en milieu de travail Je propose aussi chaque fois des guides en ce qui concerne la communication comme sorte de formation continue « Fais-leur des rappels, les rappels sont utiles aux croyants » Merci
- Cette formation est tres interessante on a appris beaucoup de chose sur la communication, nos stress ont un peu diminuees Nos relations avec les patientes, leurs familles ainsi qu'avec les collegues s'est beaucoup amelieoree, nos problemes ont diminue Nous remercions beaucoup les formatrices qui ont encadre cette formation et nous souhaitons bien participer a d'autres formations