



Thème de la stratégie ambulatoire IuMFE

Comment mieux aborder les questions sur l'hésitation vaccinale de nos patient-es et comment l'enseigner aux professionnel-les de la santé ?

Certain-es patient-es éprouvent une réticence à se faire vacciner, une attitude appelée "vaccino-hésitation".

Des stratégies de communication existent, inspirées de l'entretien motivationnel, qui visent à conseiller ces personnes dans une optique de dialogue afin d'éviter une confrontation contreproductive.

Cette stratégie donne des outils utiles pour mettre en pratique cette approche motivationnelle.

Table des matières

1. Auteur-e-s.....	1
2. Les points à retenir.....	1
3. Contexte	1
4. Objectifs.....	2
5. Méthodologies pédagogiques.....	2
6. Introduction.....	2
7. Enseignement de la stratégie.....	2
8. Conclusion	5
9. Outils pédagogiques.....	5
10. Référence	5

1. Auteur-e-s

[A. Diana](#), [J. Sommer](#) (IuMFE, Faculté de médecine, Université de Genève)

2. Les points à retenir

Pour aider un patient vaccino-hésitant, il est utile de :

- Demander l'accord de la personne avant de lui offrir des réponses à ses questionnements
- Laisser et respecter le choix de la personne avec authenticité
- Eviter le jugement négatif sur la personne,
- Eviter à chercher à la convaincre en la contredisant, submerger la personne par des conseils sans l'écouter

3. Contexte

Cette stratégie s'adresse autant aux soignant-es qu'aux étudiant-es des différentes disciplines de soins.



Elle cible :

- L'étudiant-e lors de son stage en cabinet (CEC), en cours de consultation
- Des médecins/étudiant-es lors d'événement : congrès ou cours ex cathedra

4. Objectifs

- Transmettre les stratégies motivationnelles permettant de conseiller un-e patient-e vaccino-hésitant-e pour l'aider à faire son choix
- Améliorer les connaissances et le savoir-faire du public cible (apprenant-e) sur les techniques de communication pour le/la patient-e vaccino-hésitant-e

5. Méthodologies pédagogiques

Cette stratégie donne les grandes lignes des stratégies motivationnelles et des liens vers des courtes séquences vidéos illustrant ces propos. La méthode pour enseigner ces outils consiste à pratiquer sous supervision ces stratégies soit par jeux de rôles soit avec un-e réel-le patient-e.

6. Introduction

En 2019, l'OMS a déclaré l'hésitation comme l'une des 10 menaces de la santé mondiale.

Plusieurs études ont démontré que la seule approche factuelle et informative ne s'avère pas utile pour les patient-es hésitant-es. Bien au contraire, ces approches factuelles peuvent même renforcer les biais de certitude (*backfire effect*).

Dans l'article « Comment répondre à l'hésitation vaccinale de nos patients » ([lien](#)) paru en 2020 en collaboration avec A. Diana, O. Braillard, N. Eckert et J. Sommer, il est passé en revue des principes métacognitifs de base qui renseignent que tout chacun et toute en chacune peut être victime d'une erreur de logique (les biais cognitifs) et comment l'approche de l'entretien motivationnel (EM) enseigne à comment guider le/la patient-e à explorer sa propre pensée tout en privilégiant le non jugement, la neutralité thérapeutique et l'autodétermination.

7. Enseignement de la stratégie

L'approche de l'entretien motivationnel (EM) ne cherche pas à convaincre la patiente vaccino-hésitante ou le patient vaccino-hésitant, mais lui offre la possibilité d'exprimer ses questionnements sans aucun jugement de contenu et propose des informations si elles sont désirées. ([Guide sur l'entretien motivationnel sur l'hésitation vaccinale](#))

À éviter

- Contredire la personne et vouloir la convaincre à tout prix.
Un entretien n'est pas un débat qu'il faudrait gagner en convainquant la personne en face ou en lui montrant que vous avez raison et qu'elle a tort. Ces pratiques sont contreproductives.



- Submerger la personne de conseils et d'informations avant d'avoir entendu son avis.
Cela nuira à sa prise de décision.
- Porter un jugement négatif sur la personne ou sur ses opinions.
Elle le sentira et se refermera sur elle-même.
- Utiliser des expressions impératives, comme « Vous devriez... » ou « Il faut... »
Cela porte atteinte à la liberté de décision.

Attitudes à valoriser

- Être bienveillant-e.
Manifester de l'intérêt pour l'opinion de vos interlocuteurs et interlocutrices qui sont des personnes avant d'être des patient-es.
- Mettre vos propres opinions de côté.
Chercher à comprendre le point de vue de la personne que vous recevez. Toujours respecter les interrogations, les convictions et les choix de la personne que vous recevez. Votre rôle est de l'accompagner dans un esprit d'ouverture.
- Écouter activement les convictions de l'autre.
[L'écoute active pour l'entretien motivationnel \(vidéo en anglais\)](#)
[L'écoute, un gain de temps \(vidéo en anglais\)](#)
- Demander à la personne en face de vous quelles informations l'aideraient à faire son choix.
Elle sentira ainsi que c'est elle qui a le contrôle, que la décision est entre ses mains.
- Être sincère et transparent-e.
Expliquer clairement votre rôle, vos intentions et votre plan de consultation.

Procédés

- Adopter les procédés d'un conseiller ou d'une conseillère plutôt que la posture d'un instructeur ou d'une instructrice.
- Essayer de proposer des informations plutôt que de les imposer.
- Essayer de comprendre quelles informations seront utiles à la personne que vous recevez pour prendre sa décision.
- Lui témoigner votre empathie pour l'aider à se sentir comprise et plus sûre d'elle-même.
[Conseils/instructions \(vidéo en anglais\)](#)

Mise en pratique

Essayer de savoir ce qui est important pour la personne en face de vous et de comprendre pourquoi elle hésite. Pendant que vous l'écoutez, lui témoigner votre attention et votre intérêt en reformulant ponctuellement ses propos – cela vous aidera également à vérifier que vous avez bien saisi sa pensée.

1. Engager l'entretien

- Demander la permission avant d'entrer dans le vif du sujet.
« Si vous êtes d'accord... »
« Si ça ne vous dérange pas... »
« Est-ce que ça vous irait, de prendre un moment pour... ? »



- Expliquer votre rôle.
« Mon travail, c'est de vous aider à déterminer quelle décision est la meilleure pour vous. Je vais mettre de côté mon propre point de vue sur la vaccination pour vous répondre et vous informer. »
« Je suis là pour répondre à toutes vos questions et pour vous permettre de faire le choix qui vous correspondra le mieux. »

2. Comprendre le point de vue de l'autre

- Lui poser des questions.
- Préférer les questions ouvertes, qui permettront à la personne que vous recevez d'exprimer ses doutes et ses éventuelles inquiétudes plus librement.
« Que ressentez-vous à l'idée de vous faire vacciner ? »
« Que pensez-vous du vaccin ? »
« Quelles inquiétudes avez-vous à ce sujet ? »
- La laisser répondre sans l'interrompre et résumer ensuite ce que vous avez compris de ses appréhensions pour valider votre compréhension de son point de vue.
 - *Cela lui permettra de se sentir écoutée.*
 - *Cela vous aidera à savoir quels renseignements complémentaires pourraient lui être utiles.*
- Évaluer sa position.
« Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie " pas du tout prêt-e à recevoir le vaccin " et 10 signifie " tout à fait prêt-e à recevoir le vaccin ", quel nombre vous attribueriez-vous ? »
« Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus confiant-e vis-à-vis du vaccin ? »

3. Mettre l'information à disposition

« Ask – Offer - Ask »

L'objectif est de fournir des renseignements adaptés aux besoins de la personne avec qui vous dialoguez en fonction de ce qu'elle sait déjà ou de ce qu'elle pense ; de l'aider à élaborer sa propre opinion et de lui permettre d'effectuer un choix personnel bien informé.

- **Ask (Demander)**
« Que savez-vous au sujet de... ? »
« Que pensez-vous de... ? »
« Comment voyez-vous... ? »
Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.
- **Offer (Proposer)**
« Qu'aimeriez-vous savoir sur... ? »
« Aimeriez-vous que je vous dise ce que je sais de... ? »
« Avez-vous un doute que je pourrais éclaircir à propos de... ? »
Renseigner la personne en fonction de ses besoins
- **Ask (Demander)**
« Qu'en pensez-vous ? »
« Étiez-vous déjà familier / familière avec... ? »
« Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus à l'aise vis-à-vis de... ? »



Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.

4. Se faire confirmer la décision

« A quel point vous sentez-vous plus confiant-e, maintenant, à vous faire vacciner ? »

« C'est votre choix. Que préférez-vous ? »

« Souhaitez-vous prendre une décision maintenant ou y réfléchir encore un peu ? »

« Qu'est-ce qui vous convient le mieux ? »

- Résumer et approuver ce que votre interlocuteur ou votre interlocutrice dit.
- Montrer à la personne que vous respectez entièrement son choix.
- Ne pas faire pression pour l'inciter à recevoir le vaccin si ce n'est pas ce qu'elle souhaite.
- Souligner la possibilité de reprendre la discussion plus tard.

8. Conclusion

Pour enseigner l'entretien motivationnel, il sera utile de faire pratiquer régulièrement les différents outils (demander l'accord, écouter en reformulant, proposer des informations répondant aux questions de la personne, rendre la parole au patient en respectant son choix). L'enseignant-e modélisera la posture motivationnelle dans sa manière d'accompagner l'apprentissage des méthodes : sans critiquer la posture de l'apprenant-e, il-elle démontrera les outils de l'EM en proposant ses stratégies, en favorisant la réflexion et la pratique, sans critiquer ni juger l'apprenant, mais plutôt en valorisant ses efforts et ses progrès.

9. Outils pédagogiques

Pour enseigner l'entretien motivationnel, il est utile après une brève présentation et d'éventuelles vidéos faisant la démonstration des bonnes stratégies, de faire pratiquer les participants en favorisant les feed-backs.

10. Référence

- Dix ennemis que l'OMS devra affronter cette année ([lien](#))
- Comment répondre à l'hésitation vaccinale de nos patients? ([lien](#))
- L'entretien motivationnel : quelques repères théoriques et quelques exercices pratiques ([lien](#))