

---

# **Intervenir pour les soins de l'hépatite et obtenir le support nécessaire**

---

**Guide pour le renforcement  
des capacités**





# **Intervenir pour les soins de l'hépatite et obtenir le support nécessaire**

**Guide pour le renforcement  
des capacités**





## Intervenir pour les soins de l'hépatite et obtenir le soutien nécessaire : Guide pour le renforcement des capacités



### Remerciements

Les services d'hépatite du BCCDC (Centre pour le contrôle des maladies de la Colombie-Britannique) désirent souligner l'engagement et la contribution de nos nombreux conseillers et réviseurs de partout au Canada qui ont gracieusement donné de leur temps et partagé leur expertise pour l'élaboration du présent guide : les personnes touchées par l'hépatite, les intervenants, les infirmières et infirmiers spécialisés et d'autres prestataires de services.

Le présent guide a été rendu possible grâce au Programme de prévention, de soutien et de recherche pour l'hépatite C de l'Agence de santé publique du Canada et aux services d'hépatite de la Colombie-Britannique, une division du BCCDC (Centre pour le contrôle des maladies de la Colombie-Britannique) et à l'Association canadienne des infirmières d'hépatologie.

Les personnes décrites dans ce manuel sont fictives et toute ressemblance avec toute personne vivante ou décédée n'est que pure coïncidence.

COURRIEL : [HEPATITIS.SERVICES@BCCDC.CA](mailto:HEPATITIS.SERVICES@BCCDC.CA)

*Certaines parties de cet ouvrage sont adaptées des travaux réalisés par le Dr B. Paterson et la Manitoba Brain Injury Association.*

# Table des Matières

---

Introduction..... 2



**Première partie : Pour commencer..... 3**

- A. En quoi consiste l'autonomie sociale?
- B. Choses auxquelles il faut penser
  - 1. Pensée positive
  - 2. Stress et repos
  - 3. Obtenir de l'aide



**Deuxième partie : Apprendre à surmonter les obstacles ..... 8**

- A. Essayer de s'affirmer
- B. S'exercer à adopter une attitude positive
- C. Comprendre les styles de négociations
- D. Guide de négociation
- E. Connaître vos droits
- F. Trouver la meilleure personne à qui s'adresser



**Troisième partie : Appliquer les habiletés expliquées dans le Guide ..... 20**

- A. Que devrais-je faire pour me préparer
- B. Se tenir prêt pour un rendez-vous
- C. Participer à une réunion
- D. Écrire une lettre

**Ressources Internet ..... 24**



## Intervenir pour les soins de l'hépatite et obtenir le soutien nécessaire : Guide pour le renforcement des capacités

### Introduction

---

Les gens qui vivent avec l'hépatite C doivent souvent négocier avec de nombreux professionnels et organismes pour obtenir les services nécessaires. Le présent guide contient des conseils sur la manière de vous préparer afin de pouvoir vous exprimer et négocier pour obtenir ce dont vous avez besoin.

#### À qui s'adresse cet ouvrage?

- Les gens qui vivent ou qui sont affectés par l'hépatite C
- Les gens affectés par des maladies chroniques telles que le VIH/SIDA
- Toute personne qui veut apprendre comment exprimer ses besoins

#### Que contient cet ouvrage?

Le guide d'auto-apprentissage *Intervenir pour les soins de l'hépatite et obtenir le soutien nécessaire* fournit un guide étape par étape vous permettant d'acquérir et de mettre en pratique vos compétences à faire valoir vos droits à la maison à votre propre rythme.

Le manuel contient des exercices pour vous aider à planifier, pratiquer et développer l'assurance voulue pour exprimer vos besoins. Vous apprendrez comment vous adresser aux travailleurs sociaux et aux professionnels de la santé d'une façon qui vous permettra d'obtenir l'information et les services dont vous avez besoin.

## RAPPELEZ-VOUS!

**Vous êtes la seule personne qui connaissez parfaitement vos besoins.  
Vous êtes l'expert dans votre situation.**

Ce guide est disponible en ligne :  
<http://bccdc.ca/dis-cond/az/hHepatitis/overview/AdvocacyHepatitisCareSupport.htm>



# Pour commencer

## En quoi consiste l'autonomie sociale?

---

**Se défendre soi-même c'est :**

- Intervenir pour soi-même
- Décider de ce qui est le mieux pour soi et se prendre en main pour l'obtenir
- Exprimer ses besoins aux personnes susceptibles de vous aider
- Défendre ses droits

**Il est probable que vous ayez déjà eu à faire valoir vos droits. Avez-vous déjà :**

- Informé un caissier que le prix était erroné?
- Demandé de l'aide pour mieux comprendre quelque chose?
- Discuté d'une note avec un professeur pour vous-même ou votre enfant?
- Demandé que les règles soient changées?
- Négocié avec un propriétaire ou un employeur?

Pensez à des moments où vous avez fait valoir vos droits.  
Décrivez un moment où vous avez défendu vos droits.

**Encerclez les mots ci-dessous qui décrivent le mieux les connaissances, les habiletés, les ressources et les attitudes que vous utilisez quand vous faites valoir vos droits.**

---

**Connaissances :**

- Hépatite
- Organismes communautaires
- Procédures de traitement
- Soi
- Groupes de soutien de la collectivité
- Culture

**Ressources :**

- Famille
- Aînés
- Réseau de soutien social (p. ex. amis, parents et groupes de soutien)
- Communautés spirituelles
- Accès à Internet et à d'autres sources d'information (p. ex. les services de santé publique)

**Compétences :**

- Écoute
- Communication
- Débrouillardise
- Affirmation de soi
- Autonomie en matière de santé (p. ex. prendre congé lorsque c'est nécessaire)

**Attitudes :**

- Coopération
- Flexibilité
- Patience
- Pensée positive
- Persistance

**Avantages de faire valoir ses droits**

- Être capable de demander et d'obtenir ce dont vous avez besoin
- Découvrir de nouvelles façons d'améliorer vos aptitudes en relations humaines
- Économiser votre temps et votre énergie
- Apprendre la différence entre ce que vous pouvez et ne pouvez pas changer



## B. Choses auxquelles il faut penser

---

Faire valoir ses droits peut être difficile et épuisant. Il y a trois questions auxquelles il faut penser avant de plaider sa cause.

- Vous sentez-vous positif?
- Avez-vous besoin de prendre une pause?
- Avez-vous besoin d'aide?

### 1. Pensée positive

- Écrivez un moment où vous vous êtes senti bien d'avoir demandé ce dont vous aviez besoin.

---

---

### 2. Stress et prendre des pauses

- Décrivez un moment où vous avez choisi de ne pas demander quelque chose dont vous aviez besoin.

---

---

### 3. Obtenir de l'aide

- Décrivez une situation où vous avez demandé ou permis à quelqu'un de vous aider à exprimer vos besoins.

---

---



## Stress et prendre des pauses

Pour gérer votre maladie chronique, vous pourriez avoir besoin de l'aide de prestataires de soins de santé et de services sociaux. Il est possible que la première personne vers qui vous vous tournez ne soit pas en mesure de vous aider. Vous pourriez avoir besoin de raconter votre histoire maintes fois avant de trouver une personne capable de vous aider. Le fait de raconter votre histoire encore et encore peut conduire à de la frustration et à de la colère.

La colère peut être utile si elle vous donne l'énergie pour vous affirmer. Or, la colère qui se construit avec le temps peut vous créer des problèmes. Par exemple, vous pourriez perdre votre sang-froid et déverser votre colère sur quelqu'un. Cela pourrait détériorer votre relation avec cette personne.

La colère qui se développe avec le temps pourrait aussi drainer votre énergie. C'est pourquoi il est sage de prévoir du temps pour prendre une pause et refaire le plein d'énergie.



### Vous avez besoin de faire une pause si :

- Vous trouvez que vous pensez du mal des personnes qui vous entourent et que vous vous montrez critique à leur endroit.
- Vous ne pouvez pas manger ou vous mangez trop.
- Vous avez l'impression que personne ne vous comprend ou ne se rend compte du stress que vous subissez.
- Vous n'arrivez pas à composer avec des situations frustrantes.
- Vous avez l'impression que vous allez éclater en sanglots la plupart du temps.
- Vous êtes tout le temps fatigué et votre sommeil n'est pas récupérateur.
- Vous n'arrivez pas à dormir.

## N'oubliez pas

Si vous vous sentez frustré, en colère ou léthargique, vous pourriez avoir besoin de prendre une pause.



## Obtenir de l'aide pour faire valoir vos droits

---

Quand vous vous sentez fatigué ou écrasé, il serait bon de demander à un ami, à un membre de votre famille ou à une autre personne de faire valoir vos droits à votre place.

Pensez à un moment où vous avez demandé à quelqu'un de vous aider à plaider votre cause. Qu'avez-vous appris de cette expérience?



## Apprendre à surmonter les obstacles



Il est important de connaître les obstacles communs qui se dressent sur la route d'une défense efficace afin de pouvoir les contourner.

**Cochez les obstacles qui s'appliquent à votre situation.**

- Ne pas être prêt.
- Avoir peur que, si vous vous affirmez, les choses vont empirer.
- S'exprimer ou se faire traiter avec dureté ou agressivité.
- Ne pas connaître vos droits.
- Avoir trop ou pas assez d'attentes.
- Ne pas écouter les autres et ne pas être écouté des autres.
- Sentir que vous ne comptez pas ou que vous êtes moins éduqué que les autres.
- Ne pas connaître vos appuis.

**Avez-vous fait face à d'autres obstacles?**

## A. Essayer de s'affirmer

---



**L'affirmation de soi** est une manière de penser et de se comporter. L'affirmation de soi signifie demander ce que vous voulez de manière simple et directe. C'est la clef pour une communication efficace. Quand vous vous affirmez, vous faites valoir vos droits et en même temps, vous respectez les droits des autres. Pour vous affirmer, vous devrez trouver un équilibre entre un comportement excessivement persistant (agressif) et l'absence d'affirmation de soi (passif).

**L'affirmation de soi** peut consister à dire une chose aussi simple que, « Je préférerais aller à votre bureau pour la rencontre » ou à se montrer énergique comme, « Ça m'irrite de ne pas pouvoir vous joindre quand je suis malade parce que j'ai peur que mon état empire entre-temps ». Vous pouvez changer votre manière de vous affirmer en fonction de la situation et de la personne à qui vous vous adressez.

Y a-t-il des moments où vous souhaiteriez vous affirmer davantage?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conseils pour l'affirmation de soi :



### **Écoutez**

Vérifiez que vous ayez compris ce que l'autre personne a dit en le répétant dans vos propres mots.

*« Ce que je vous ai entendu dire est... »*

### **Employez le « Je »**

*« Je suis en colère lorsque vous m'appelez le matin car je suis alors trop occupé pour avoir une conversation adéquate avec vous. »*

### **Évitez l'emploi du « tu/vous »**

*« Vous me mettez en colère parce que vous m'appelez lorsque je suis trop occupé pour discuter convenablement avec vous. »*

### **Dites aux gens ce que vous aimeriez**

*« La prochaine fois, vous pourriez m'appeler après 13 h. »*

### **Soyez conscient de votre langage corporel**

Regardez la personne à qui vous vous adressez et parlez clairement et assez fort pour être entendu.

### **Associez les sentiments aux comportements**

*« Je suis frustré parce que vous avez oublié ce que je vous ai dit. »*

### **Soyez respectueux envers les autres**

Évitez de blâmer et de pointer du doigt ou d'utiliser des phrases avec « toujours » du genre : « Tu n'écoutes jamais » ou « Je dois toujours... »

### **Remarque :**

Apprenez à découvrir quand les gens évitent vos demandes affirmatives.

## Notes

## Soyez conscient des façons nuisibles de s'exprimer

Apprenez à repérer ces manières de s'exprimer (chez les autres et même chez vous) et découvrez pourquoi elles sont nuisibles.



- **Comportement passif ou docile :** Répondre aux besoins et aux désirs des autres sans accorder de valeur à vos droits ou à vos besoins. Les personnes passives sont trop gentilles et veulent tellement plaire aux autres qu'elles négligent leurs propres besoins.



- **Comportement agressif :** S'exprimer d'une manière ouvertement exigeante, parler fort ou employer un ton menaçant. Les personnes agressives ne sont habituellement pas sensibles aux droits et aux émotions des autres personnes. Cette manière de s'exprimer engendre souvent des conflits.

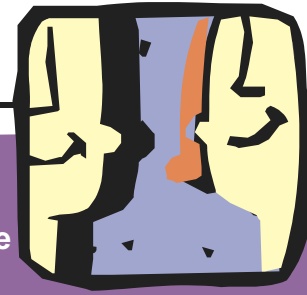


- **Comportement passif-agressif :** Les sentiments de colère ou d'agressivité sont cachés mais ressortent dans des comportements comme le fait d'ignorer les demandes ou de ne pas y répondre. Les personnes qui agissent de cette façon n'obtiennent pas réponse à leurs besoins car les autres ne comprennent quels sont ceux-ci.



- **Comportement manipulateur :** Essayer d'obtenir satisfaction de ses besoins en faisant en sorte que les autres se sentent coupables ou qu'ils aient pitié de vous. Ce style d'interaction fonctionne tant et aussi longtemps que l'autre personne ne se rend pas compte qu'elle est manipulée.

## B. S'exercer à adopter une attitude positive



### Essayez de conserver une attitude positive

Prenez un moment pour penser et faire le point sur ce que vous ressentez. Si vous avez des pensées négatives, essayez de les changer en positives. Par exemple, changez « Il ne m'écoute jamais » pour « Bien qu'il ne m'ait pas écouté dans le passé, je changerai ma façon de l'approcher alors il m'écouterà. »



### Étude de cas 1

Marie est une mère célibataire de 28 ans avec 3 enfants. Elle est atteinte d'hépatite C depuis 7 ans. Marie est allée consulter le Dr Allen afin d'avoir son opinion sur ce qu'elle devrait faire car Sally, son intervenante en assistance sociale, l'encourage à retourner à l'école à temps plein. Marie ne pense pas être capable de fréquenter l'école à plein temps. Elle est toujours fatiguée, a de la difficulté à se concentrer et doit écrire les choses sinon elle oublie tout. Elle pense que ses problèmes proviennent de l'hépatite C. Le Dr Allen dit : « Oui, vous avez l'hépatite C mais ne vous en faites pas. Les jeunes mamans sont toujours fatiguées. Ce n'est pas à cause de l'hépatite. Il n'y a aucune raison qui vous empêche de retourner à l'école. Cela vous ferait du bien de sortir de la maison ».

1. Est-ce que le Dr Allen a aidé Marie à résoudre son problème?
2. Que devrait-elle demander lors de sa prochaine rencontre avec sa travailleuse sociale?
3. À quels obstacles est-elle confrontée?
4. Comment peut-elle surmonter ces obstacles?



## C. Comprendre les styles de négociation

La négociation, c'est quand vous savez ce que vous voulez et que vous essayez de faire en sorte qu'une autre personne vous le donne. Ci-dessous figurent certains styles de négociation avec lesquels il peut être difficile de composer. Apprenez à reconnaître ces styles.



- **Combattants ou attaquants :** Ils veulent gagner à tout prix. Ils peuvent menacer, insulter, faire de la rétention d'information et déformer les faits.



- **Apôtres ou convertis :** Ils vont essayer de vous contenter en vous proposant de faire certaines choses pour vous ou en parvenant à vous convaincre de voir les choses à leur manière.



- **Personnes qui pratiquent l'évitement ou qui tergiversent :** Ils alternent entre un comportement d'attaque, la fuite, l'évitement et tentent de vous convaincre. Ils ne prennent pas position. La plupart souhaiteraient probablement être ailleurs.



- **Analystes :** Ils essaient de faire abstraction des émotions et de n'étudier que les faits pour résoudre le problème – que cela réponde aux besoins des autres ou non. Ces personnes ont tendance à se fier aux faits et non aux émotions.

- **Penseurs à sens-unique :** Ils se sont déjà fait une idée et ne changeront pas. Souvent, ils sont honnêtes et bien intentionnés, mais ne sont pas flexibles.

## D. Guide de négociation



1. Demandez à la personne pourquoi elle a dit non à votre demande. (Notez la raison par écrit lorsque c'est possible.)
2. Demandez à la personne quel conseil elle pourrait vous donner pour pouvoir obtenir ce que vous souhaitez.
3. Demandez à la personne de vous recommander une autre option ou solution.
4. Si cette option vous convient, demandez des détails quant au moment où ce sera possible. (Notez les détails importants par écrit lorsque c'est possible.)
5. Si cette option ne vous convient pas, soumettez vos idées à la personne. Si l'autre personne n'est pas d'accord, revenez au point 1.
6. **Connaissez votre MSR (meilleure solution de rechange). Quels sont les autres choix qui s'offrent à vous? Pouvez-vous vous en sortir si vous n'obtenez pas ce que vous demandez? Quels sont les avantages et les inconvénients de chaque choix? Tenez aussi compte de la MSR de l'autre personne.**
7. Demandez-vous quels sont le pire et le meilleur scénarios et viser un point situé entre les deux pendant les négociations. N'acceptez pas le pire des scénarios car vous pourriez ressentir de l'amertume et de la colère plus tard.
8. Tenez-vous en au problème et aux faits de la situation. N'attaquez pas l'intelligence de la personne, sa compétence ou son sentiment d'impartialité.
9. Si vous vous rendez compte que vous commencez à argumenter, à éprouver de la colère ou à vous renfermer, demandez à arrêter la conversation et revenez plus tard lorsque vous serez calmé. Dites « Je pense avoir besoin d'un peu de temps pour réfléchir à ce dont nous avons parlé. Quand pouvons-nous nous revoir pour en discuter de nouveau? »
10. Demandez une seconde opinion. (Prenez des notes, y compris la date prévue de cette rencontre.)
11. Tenez un registre de toutes vos réunions et de tous vos appels, incluant la date, la personne à qui vous avez parlé et ce qui a été dit. L'utilisation d'un journal de santé vous aidera à demeurer organisé et à l'ordre.

Traduit du site *Web Self-Advocacy Through Negotiation* :  
[http://www.arcmi.org/self\\_adv\\_tips.htm](http://www.arcmi.org/self_adv_tips.htm)

## **N'oubliez pas**

Écoutez attentivement. Une personne peut être prête à faire des compromis ou à vous donner quelque chose dont vous avez besoin dans certaines circonstances. Si vous écoutez soigneusement ce que cette personne a à dire, vous pouvez être en mesure de détecter quelles sont ces circonstances. N'abandonnez pas seulement parce qu'une personne vous a dit non. Revoyez votre plan et déterminez si des changements sont nécessaires. Il se peut que vous deviez modifier votre plan quelques fois mais gardez le cap sur votre objectif! La négociation est un processus et non un événement ponctuel.

## **Notes**

**Voici un exemple de circonstances dans lesquelles vous pourriez utiliser les habiletés décrites dans ce guide.**

<b>Problème :</b>	Linda est très faible. Elle a subi une transplantation du foie il y a trois mois et elle est en thérapie pour l'hépatite C. Ces derniers temps, trop d'infirmières sont venues lui prodiguer des soins à la maison afin de l'aider. Juste comme l'infirmière connaît bien son état de fatigue, sa douleur et sa dépression, elle quitte et Linda doit trouver la force de tout expliquer ses besoins à nouveau à une nouvelle infirmière. Cela lui cause beaucoup de stress.
<b>Plan :</b>	Linda téléphonera à Betty, la responsable des soins infirmiers et demandera à ce qu'une ou deux infirmières seulement soient affectées à ses soins d'ici le 1er juillet.
<b>Obstacle :</b>	Il se pourrait que Betty n'ait pas le pouvoir d'affecter les infirmières.
<b>Surmonter les obstacles :</b>	Linda pourrait devoir contacter la supérieure de Betty si celle-ci ne peut l'aider d'ici le 1er juillet. Linda téléphonera ou rencontrera Wilma, la supérieure de Betty afin de faire le point sur la situation.
<b>Prendre des notes :</b>	Linda conservera une liste contenant les noms des infirmières qui se sont occupées d'elle depuis le début des soins à domicile. Elle notera également les erreurs ou les problèmes relativement aux soins dans son journal de santé.
<b>Qui peut l'aider :</b>	Le médecin de Linda est inquiet car Linda est de plus en plus déprimée. Le médecin lui a dit qu'une diminution de son stress était importante pour sa convalescence et pour pouvoir continuer à suivre sa thérapie médicamenteuse.
<b>Ce que veut Linda :</b>	Linda souhaite que Betty n'affecte qu'une infirmière ou deux aux soins qu'elle doit recevoir à domicile.

## Notes

## E. Connaître vos droits



Les droits ci-dessous vous appartiennent. Gardez-les à l'esprit lorsque vous négociez des services ou des ressources.

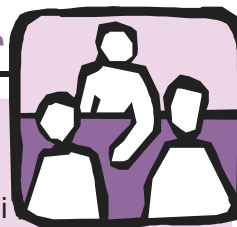
### Charte des droits personnels

1. J'ai le droit d'exprimer mes besoins.
2. J'ai le droit de refuser les services ou les ressources qui ne répondent pas à mes besoins.
3. J'ai le droit de changer d'avis.
4. J'ai le droit d'exprimer mes sentiments, qu'ils soient positifs ou négatifs.
5. J'ai le droit de déterminer mes priorités.
6. J'ai le droit de faire valoir mes droits.
7. J'ai le droit de ressentir de la crainte ou de la peur.
8. J'ai le droit de ne pas justifier mes décisions.
9. J'ai le droit d'être traité avec dignité et respect.
10. J'ai le droit de m'amuser et d'être frivole.
11. J'ai le droit que les autres fassent preuve d'honnêteté à mon égard.
12. J'ai le droit de faire une pause dans la défense de mes droits et de demander de l'aide.
13. J'ai le droit d'être en colère.
14. J'ai le droit de dire que je ne suis pas prêt ou que je suis incapable de répondre aux demandes et de combler les attentes des autres.
15. J'ai le droit de recevoir des copies de tout ce que je signe.
16. J'ai le droit de consulter mon dossier médical.

Adaptation traduite de *The Mental Health and Aging Advocacy Project* :  
[www.mhaging.org/help/bill-of-rights.html](http://www.mhaging.org/help/bill-of-rights.html)

Vous avez le droit de travailler avec les travailleurs des services sociaux et de santé à la planification de vos soins. Seulement vous pouvez décider de l'information que vous souhaitez obtenir d'eux et du rôle que vous voulez jouer dans vos soins. Certaines personnes aiment connaître tous les détails, incluant ce qui est supposé de produire dans l'avenir. Ces personnes aiment généralement être consultées pour toutes les décisions. D'autres préfèrent n'obtenir qu'un aperçu général et n'intervenir que lorsque des problèmes surgissent.

## F. Trouver la meilleure personne à qui s'adresser



Essayez de toujours traiter directement avec la personne qui est chargée de résoudre le problème. Vous obtiendrez des réponses à vos questions et de l'aide plus rapidement pour votre problème que si vous discutez avec des personnes qui n'ont pas la capacité de faire les changements ou qui ne possèdent pas la bonne information. Vous pourriez devoir vous renseigner pour découvrir qui est la meilleure personne à rencontrer.

Voici quelques exemples de problèmes auxquels vous pourriez devoir faire face lorsque des travailleurs des services sociaux et de la santé interviennent dans votre dossier. Voyez si vous pouvez associer la personne la plus apte à vous aider avec chaque problème. Vous pouvez choisir plus d'une personne.

Problème ou question	Personne
1. Existe-t-il une diète spéciale qui pourrait m'aider?	
2. Quels sont mes résultats de tests sanguins?	A. Infirmière
3. À qui dois-je m'adresser pour avoir la télévision dans ma chambre?	B. Médecin
4. Mon congé de maladie tire à sa fin et mes factures s'accumulent. À qui dois-je m'adresser?	C. Physiothérapeute ou ergothérapeute
5. Je suis constamment fatigué. Comment puis-je avoir plus d'énergie?	D. Technicien de laboratoire
6. Je me sens si déprimé, à qui puis-je en parler?	E. Nutritionniste
7. Pourquoi ne portent-ils pas de gants lorsqu'ils me font une prise de sang?	F. Travailleur social
8. Combien de temps devrai-je rester à l'hôpital?	G. Psychologue
9. Je souffre d'un brouillard cérébral et j'ai besoin d'aide pour prendre des décisions financières. À qui dois-je m'adresser?	H. Commis d'unité

(Voir les réponses au bas de la page suivante.)



## Étude de cas 2

Âgé de 46 ans, Jason est marié et père de deux adolescents. Il donne régulièrement du sang. Récemment, après un don de sang, il a reçu une lettre l'informant qu'il ne pouvait plus donner de sang et qu'il devrait consulter son médecin. Il s'est rendu chez son médecin qui lui a dit : « Vous ne pouvez plus donner de sang car vous avez l'hépatite C. Vous allez bien, retournez chez vous, ne vous en faites pas et revenez me voir si vous avez un problème de santé ». Jason a demandé s'il y avait quelque chose qu'il devait savoir. Le médecin a répondu « Rendez-vous à la clinique locale et faites-vous vacciner contre l'hépatite A et B », puis il a quitté la pièce.

1. Quel est le problème de Jason?
2. Que devrait faire Jason?
3. Quels obstacles doit-il surmonter?
4. Comment peut-il les surmonter?
5. Que doit-il faire s'il n'obtient pas ce dont il a besoin?

### Réponses de l'exercice d'association de la page précédente :

- |                 |              |           |                 |                 |
|-----------------|--------------|-----------|-----------------|-----------------|
| 1. A, B et E    | 2. A, B      | 3. H      | 4. F            | 5. A, B, C et E |
| 6. A, B, F et G | 7. D, A et B | 8. A et B | 9. F, G, A et B |                 |



## Appliquer les habiletés expliquées dans le Guide

### A. Se préparer à s'exprimer

#### Principes généraux :

- Planifiez à l'avance.
- Recueillez de l'information à propos des ressources.
- Écrivez les problèmes et les questions importants à l'avance.
- Faites preuve de clarté dans vos demandes.
- Parlez aux personnes appropriées.
- Communiquez par courrier ou par courriel.
- Prenez rendez-vous et soyez à l'heure.
- Prenez des notes.
- Planifiez en vue du pire scénario.
- La négociation est un processus. Le mot « non » veut dire qu'il faut essayer de nouveau.

#### Posez-vous les questions suivantes :

Serait-il préférable de téléphoner ou d'écrire au lieu de rencontrer quelqu'un en personne?

Devez-vous approcher une personne seule ou en présence d'autres gens?

Où devez-vous vous rencontrer? Dans le bureau de cette personne ou à un autre endroit? La rencontre aura-t-elle lieu le matin ou l'après-midi?

### B. Se préparer à une réunion

Demandez à recevoir un plan écrit de la réunion (ordre du jour) avant la réunion. Une fois que vous avez vu le plan, demandez à la personne responsable de la réunion d'ajouter vos questions ou vos préoccupations au plan. S'il n'y a aucun ordre du jour, notez par écrit vos préoccupations et apportez-les à la réunion.





---

## Un compte-rendu de la réunion est utile

Dites au groupe que vous rencontrez que vous souhaitez qu'une autre personne assiste avec vous à la réunion ou que vous puissiez enregistrer la réunion. Ces étapes vous aideront à vous sentir appuyé et à vous rappeler ce qui a été dit. Le fait d'avoir quelqu'un avec vous vous aidera à demeurer calme et à garder votre objectif en tête.

---

### C. Participation à la réunion



1. Répétez ce que vous allez dire avant la réunion et réfléchissez aux mots que vous emploieriez pour faire valoir votre point de vue.
2. Faites en sorte que vos remarques soient brèves et aillent droit au but. Commencez en notant quelque chose de positif à propos de la personne ou de l'organisation et remerciez tout le monde d'être venu. Commencez par le point le plus fort de votre argumentation. Utilisez des termes positifs.
3. Essayez de vous détendre. Si les autres se mettent en colère ou sont irrités, vous serez plus efficace si vous restez calme.
4. Ne cédez pas à la tentation de combler les périodes de silence qui se produisent.
5. Faites taire votre voix intérieure et concentrez-vous sur les propos tenus au cours de la réunion.
6. Faites preuve d'honnêteté, de respect et tenez parole. Si vous tenez promesse, les autres vous verront comme une personne digne de confiance. Vous serez capable de bâtir une relation qui vous aidera à obtenir ce dont vous avez besoin à long terme.

Notez par écrit les choses qui pourraient être difficiles pour vous au cours d'une réunion.

Songez à des moyens de contourner ces obstacles.

## D. Écrire des lettres

Vous pouvez choisir d'écrire une lettre pour vous exprimer. Assurez-vous que la lettre soit courte, claire et qu'elle aille droit au but comme dans l'exemple ci-dessous. Décrivez votre problème et les mesures que vous souhaitez voir prendre pour le résoudre.



34, Blossom Lane  
Blarney, BC, V7E 4B4  
Téléphone : 604-575-2222

Mme Fredricka Pullet  
Gestionnaire des services aux patients  
4C, Bellamy Hospital  
2203, Woodward Crescent  
Blarney, BC V7E 3B9

Madame Pullet,

Suite à notre entretien téléphonique du 4 février 2001, j'aimerais déposer les plaintes suivantes auprès de votre service. Ces plaintes sont les suivantes :

1. Le 29 janvier, j'ai reçu mon congé de l'hôpital sans avoir eu suffisamment de temps pour organiser des soins à domicile pour la journée suivante.
2. Comme aucun soin à domicile n'était disponible, mon époux a été contraint de s'absenter de son travail pour une journée, mettant ainsi en péril notre revenu et son emploi.

Je voudrais que votre bureau instaure une politique à l'effet que les patients ne doivent pas recevoir leur congé de l'hôpital tant que des soins à domicile ne sont pas en place.  
Veuillez m'indiquer par écrit de quelle façon vous comptez résoudre ce problème.

Signature :

Date :



## Étude de cas 3

Allison vient tout juste de terminer une difficile année de pharmacothérapie et son médecin affirme qu'elle est guérie. Or, Allison se sent toujours extrêmement fatiguée, a de la difficulté à se préparer des repas nutritifs et elle dit qu'elle a le cerveau embrouillé par moments. Elle estime qu'elle n'est pas prête à retourner travailler. Ses prestations d'assurance-invalidité ne sont plus versées car la police d'assurance stipule que la couverture prend fin lorsque le traitement mène à la guérison.

1. Quel est le problème d'Allison?
2. Quel devrait être son objectif?
3. Qui devrait intervenir dans son cas?
4. Quels sont les obstacles auxquelles elle est confrontée?
5. Comment peut-elle contourner ces obstacles?
6. Que doit faire Allison si son expert en assurance rejette sa demande de rétablissement de sa couverture d'assurance?

**Discutez des études de cas contenues dans cet ouvrage avec d'autres personnes pour voir comment celles-ci tenteraient d'affronter les problèmes et de surmonter les obstacles.**



## Ressources Internet

---

### **Ressources pour la défense des intérêts - services d'hépatite de la C.-B.**

[http://www.bccdc.ca/dis-cond/a-z/\\_h/Hepatitis-/overview/SpeakingUp.htm](http://www.bccdc.ca/dis-cond/a-z/_h/Hepatitis-/overview/SpeakingUp.htm)

### **Ressources pour la défense des intérêts :**

#### **Being an Effective Self-Advocate**

[http://www.mentalhelp.net/poc/view\\_doc.php?type=doc&id=4784&cn=74](http://www.mentalhelp.net/poc/view_doc.php?type=doc&id=4784&cn=74)

#### **Stigma & Hepatitis C**

[http://www.bccdc.ca/dis-cond/a-z/\\_h/Hepatitis-/educmat/StigmaHepatitisC.htm](http://www.bccdc.ca/dis-cond/a-z/_h/Hepatitis-/educmat/StigmaHepatitisC.htm)

#### **Managing Your Own Health Care**

<http://www.mainstream-mag.com/health.html>

#### **Patient's Bill of Rights**

<http://www.mhaging.org/help/bill-of-rights.html>

#### **Negotiation Styles in Mediation**

<http://adrr.com/adr1/essayb.htm>

### **Autonomie sociale :**

#### **Self-Advocacy Through Negotiation**

[http://www.arcmi.org/self\\_adv\\_tips.htm](http://www.arcmi.org/self_adv_tips.htm)

#### **The Abbotsford Self Advocacy Group**

<http://www.selfadvocatenet.com>

---

## **Vos droits :**

**L'hépatite C en milieu de travail, Centre canadien d'information sur l'hépatite C**

<http://pubs.cpha.ca/PDF/P35/23079f.pdf>

**Charte canadienne des droits et libertés**

[http://laws.justice.gc.ca/fra/charte/Charte\\_index.html](http://laws.justice.gc.ca/fra/charte/Charte_index.html)

**Commission canadienne des droits de la personne**

[http://www.chrc-ccdp.ca/default-fr.asp?lang\\_update=1](http://www.chrc-ccdp.ca/default-fr.asp?lang_update=1)

**Organismes provinciaux et territoriaux des droits de la personne**

[http://www.chrc-ccdp.ca/links/default-fr.asp?lang\\_update=1](http://www.chrc-ccdp.ca/links/default-fr.asp?lang_update=1)

## **Vivre avec l'hépatite C :**

**Vivre en santé avec l'hépatite C, Fondation canadienne du foie**

[http://www.liver.ca/files/Brochures/Fre\\_Hep\\_C\\_WEB.pdf](http://www.liver.ca/files/Brochures/Fre_Hep_C_WEB.pdf)

**Réseau canadien d'info-traitements sida (CATIE), site Web sur l'hépatite C**

[http://www.infohepatitec.ca/index\\_f.html](http://www.infohepatitec.ca/index_f.html)

**Hepatitis Outreach Society for Atlantic Canada**

<http://www.hepatitisoutreachsociety.com/>

**Hepatitis C Council of British Columbia**

<http://www.bchepcouncil.ca>

