



© UNICEF/UKemngs

Having meaningful conversations with mothers

A guide to using the Baby Friendly signature sheets



The
Baby Friendly
Initiative
For all babies

unicef 
UNITED KINGDOM

AVOIR DES CONVERSATIONS SIGNIFICATIVES AVEC LES MERES UN GUIDE D'UTILISATION DES FEUILLETS proposés par BFHI UK

Introduction

Bienvenue dans ce guide court.

Ces feuillets sont conçus pour vous aider à offrir aux mères et aux bébés, des soins centrés sur la famille, dans la période pré- et postnatale et au-delà.

Ils sont destinés à faire partie des dossiers des mères afin qu'ils puissent être utilisés par les soignants pendant les soins courants.

Vous trouverez ces feuillets aux pages 12 à 14 de ce livret.

Ils concernent les entretiens pendant la grossesse et en post natal immédiat ou tardif.

Pour aller plus loin, quelques lectures :

- Construire un bébé heureux : un guide pour les parents : unicef.org.uk/happybaby
- Passer aux nouvelles normes Initiative amis des bébés : un guide pour ceux qui travaillent vers l'évaluation ou au maintien du label ami des bébés : unicef.org.uk/babyfriendlyreview
- Les éléments de preuve et de justification pour les normes de l'UNICEF UK Baby Friendly Initiative : unicef.org.uk/bfievidence

La COMMUNICATION : UN APERÇU

La communication est au cœur des soins efficaces et de bonnes compétences en communication sont essentielles au maintien de relations bâties sur la confiance. Vous pourriez avoir l'impression en tant que professionnelle de santé que vous avez peu de choses à apprendre sur la communication, mais en réalité vous avez peut-être eu peu d'occasions d'avoir des apports récents sur la communication et, même si vous en avez reçus, il n'y a pas de mal à renforcer une bonne pratique.

Il est à noter que la plupart des plaintes au sein du système de soins de santé découlent d'une communication pauvre ou insensible, et donc travailler sur les moyens d'améliorer la façon dont vous communiquez avec les mères et leurs familles aura un impact positif sur l'ensemble de vos soins.

Guider pas diriger

Communiquer nous permet d'interagir et de partager des informations, des sentiments, des idées et des préoccupations avec d'autres personnes. Bien communiquer devrait être un processus à double sens: un échange plutôt que le monopole d'une conversation.

Rollnick et al (2008) décrivent trois principaux styles de communication pour montrer les différentes approches utilisées dans les services de soins et de consultation :

Diriger : Lorsque la conversation est dirigée ou « monopolisée » par la personne qui **donne** ou programme les informations. Il passe très peu d'échanges au cours de cette conversation. Au mieux il s'agit d'une approche « en cases » (genre QCM) souvent utilisée par le professionnel de santé pour faire passer l'information lorsqu'il est pressé par le temps.

Suivre : Lorsque la conversation est dirigée par la personne qui **reçoit** des informations. Cette approche est souvent utilisée dans l'assistance, le soutien, et elle est particulièrement utile pour soutenir les femmes qui ont vécu un traumatisme ou une perte.

Guider : Lorsque la conversation est **partagée** entre les deux parties. Cette approche consiste à explorer les sentiments à travers une écoute active puis à fournir des informations et des solutions de rechange pour appuyer la prise de décision éclairée. Cela permet le partage pertinent d'informations et peut être utilisé efficacement pour soutenir un changement de comportement.

Mettre l'accent en passant d'une approche « dirigiste » à une approche « guidée » est la clé pour mettre en œuvre les nouvelles recommandations IHAB.

Une communication efficace passe aussi par des aptitudes verbales (mots, ton de la voix, clarté du langage) et des compétences non verbales (signes, mimiques, gestuelle). Bien que l'accent soit mis le plus souvent sur les mots que nous utilisons pour communiquer, ce sont pourtant les éléments non verbaux que les gens remarquent et mémorisent.

Communiquer avec les femmes nouvellement mères

Il a été démontré que les femmes enceintes et les femmes nouvellement mères ont une plus grande dominance du cerveau droit (intuition, subjectivité) que gauche (analyse, objectivité), ce qui augmente leur sensibilité à la communication non verbale. Elles peuvent également être moins réceptives à de grands volumes d'informations verbales. Développer des stratégies pour passer d'une approche dirigiste de partage de l'information à une approche plus centrée sur la personne vous aidera à pratiquer vos soins de façon vraiment utile aux mères.

Rollnick, S, Miller, WR, & Butler, CC, Entrevue motivationnelle dans les soins de santé: Aider les patients à changer de comportement, The Guildford Press, New York, 2008.

Rollnick, S, Miller, WR, & Butler, CC, Motivational interviewing in health care: Helping patients change behaviour, The Guildford Press, New York, 2008.



CONVERSATIONS PENDANT LA GROSSESSE

Nous souhaitons tous que toutes les femmes enceintes aient l'occasion de discuter de l'alimentation de leur bébé et de la façon de reconnaître et de répondre aux besoins de leur bébé.

Nous tenons également à les encourager à développer une relation positive in utero avec leur bébé en pleine croissance. Cette discussion peut avoir lieu dans le cadre des soins prénatals de routine ou dans le cadre d'un cours.

Conseils pour une discussion centrée sur la femme enceinte

1. Acceptez un ordre du jour

La conversation doit être un partenariat réciproque, pour qu'elle demeure centrée sur la mère. Cherchez ce dont elle veut parler, et centrez-vous sur ses besoins prioritaires ; elle sera alors plus ouverte à ce que vous avez à lui dire.

2. Posez des questions ouvertes

Cela vous aidera à explorer les sentiments et les émotions et vous fournira un meilleur aperçu de son histoire et de ses précédentes expériences. Utilisez des phrases comme «racontez-moi à propos de... » et « Comment vous sentez-vous par rapport à ..." pour l'encourager à parler.

3. Ecoutez activement

Établir un contact visuel, sourire ou hocher la tête peut aider pour montrer que vous êtes à l'écoute et encourage à continuer la conversation.

4. Faire un retour - feedback

Cela montre que vous avez bien entendu ce qui a été dit et permet de clarifier tout malentendu.

Vous pouvez dire des choses comme «Vous sentez que l'allaitement n'est pas pour vous parce que ... » ou «Vous avez peur que ...".

5. Trouvez et construisez sur ce qu'elle sait

Ne surchargez pas le dialogue avec des faits et des chiffres. Essayez d'adapter l'information aux besoins de la personne et de développer ce qu'elle sait déjà. Il est inutile et peu efficace d'énumérer tous les bienfaits de l'allaitement maternel si elle a eu une mauvaise expérience précédente, car cela va lui rappeler son échec.

6. Faites preuve d'empathie

Rappelez-vous l'importance de marcher « dans les chaussures de l'autre ». Si une mère évoque une mauvaise expérience précédente ou si elle dit que l'idée de l'allaitement maternel la rend malade, ne négligez pas ces sentiments si importants pour elle.

7. Restez neutre

Évitez de porter un jugement, même si vous n'êtes pas d'accord avec ce qui est dit.

8. Evitez les collusions

Parfois, dans un effort pour être gentil, il peut être tentant de dire des choses comme «Peu importe si vous allaitez ou non – votre bébé ira tout aussi bien". La gentillesse est importante, mais en tant que professionnel de santé vous avez le devoir de fournir des informations fondées sur des preuves. Vous pouvez parler de l'importance de développer une relation étroite et enrichissante avec son bébé, mais ne lui donnez pas des informations quelle sait incorrectes.

Les points clés

- **Encourager les parents à se connecter avec leur bébé**

Beaucoup de femmes enceintes ont des vies très pleines, y compris en travaillant presque jusqu'à la fin de la grossesse et en s'occupant des autres enfants. Encourager les femmes enceintes à prendre le temps de développer une relation avec leur bébé à naître aura un impact positif sur leur bien-être émotionnel à tous les deux. Il peut être bon de leur suggérer de parler au bébé et d'encourager leur partenaire ainsi que les frères et sœurs à faire de même. Faire remarquer les mouvements du bébé et comment y répondre peut également être utile pour les femmes enceintes, tout comme nommer le bébé et imaginer à quoi il pourrait ressembler. Discuter des étapes du développement du bébé à naître peut également être utile, en particulier en montrant comment le bébé à naître peut être réceptif.

- **Dialoguer sur l'importance du contact peau à peau**

Discuter de l'importance du contact peau à peau et de la manière de le mettre en place tout de suite après la naissance va aider les femmes enceintes à préparer et valoriser cette période particulière.

- **Répondre aux besoins du bébé**

La façon de prendre soin du bébé peut avoir un impact à long terme sur son développement. Quand les bébés sont élevés dans un environnement aimant et attentif, ils sont plus susceptibles de devenir des adultes confiants. Encourager les femmes enceintes à réfléchir à la nécessité de proximité, de confort et d'amour avec leur bébé et les rassurer sur le fait que des parents sensibles et répondant aux besoins de leur bébé ne les rendront pas capricieux ou « collants » pourrait avoir des effets positifs qui durent toute une vie.

- **L'alimentation du bébé**

Décider comment nourrir leur futur bébé est une décision importante qui peut être influencée par de nombreux événements et expériences différentes de la vie d'une femme. Il est important que les femmes enceintes aient la possibilité de discuter des diverses options afin que leurs décisions soient fondées sur la meilleure information possible, plutôt que sur les ouï-dire.

Partager des informations sur l'allaitement au sein pendant la grossesse : quelques conseils en plus

→ Vérifiez ce qu'elle sait déjà

Exemples de questions:

- Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui a allaité?
- Si oui: quelles étaient vos propres réflexions sur cette façon de nourrir les bébés?
- Si non: que savez-vous ou pensez-vous de l'allaitement maternel?

Aidez-la à parler avec vous ; évitez d'exprimer une opinion ou contredire ses propos ; reformulez ce qu'elle vous dit pour montrer que vous l'avez bien entendue.

→ Demandez la permission de partager plus d'informations

Exemples de questions:

- Est-ce que cela vous convient si je vous en dis un peu plus sur la façon dont l'allaitement maternel pourrait vous bénéficier, à vous et à votre bébé ?
- Est-ce que cela vous convient si je vous en dis un peu plus sur ce qui se passera après la naissance de votre bébé ?

Donnez des informations succinctes sans trop surcharger vos propos. Utilisez des dépliants ou supports pour insister sur les messages clés.

→ Vérifiez qu'elle a compris ce que vous avez dit

Exemples de questions:

- Que pensez-vous de ce que je vous ai dit ?
- Ou : Comment vous sentez-vous à propos de ce que nous avons discuté?
- Y a-t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur ...?

Ne vous attendez pas un engagement tout de suite. Donnez des liens vers des informations supplémentaires

CONVERSATIONS EN PERIODE POSTNATALE : LES POINTS CLES

- **Une approche centrée sur la mère**

Le raccourcissement des séjours hospitaliers et les consultations courtes sont un vrai défi. Il est donc important de profiter du peu de temps que vous aurez avec les mères.

Les couples mère - bébé ont des besoins particuliers, qui varient selon l'état de la mère, de sa confiance et de ses expériences antérieures. C'est donc important de savoir quels sont ces besoins et d'éviter de faire des hypothèses.

Utilisez les techniques de conversation centrée sur la femme décrits plus haut pour savoir de quelles informations elle a besoin et pour éviter de surcharger les femmes nouvellement mères déjà fatiguées avec trop d'informations et qu'elles pourraient trouver difficiles à retenir.

- **Après la naissance**

Toutes les mères et leurs bébés (quand c'est cliniquement possible) devraient être soutenus pour passer du temps ensemble en contact peau à peau après la naissance. C'est un bon moment pour revenir sur l'importance de garder toujours le bébé en proximité, et pour introduire le concept d'alimentation à l'éveil. Soutenir ce contact peau à peau fournira les bases pour débiter une relation d'amour. Toutes les mères devraient pouvoir offrir la première alimentation en contact peau à peau quand leur bébé montre les signes qu'il est prêt. Les bébés ne devraient pas être pressés à se nourrir avant qu'ils ne soient prêts pour le faire, à la naissance.

- **Soins pour toutes les mères**

Les bébés ont besoin d'être près de leur mère comme c'est la norme biologique. Encourager les mères à garder leur bébé près d'elles et assurer un soutien continu pour le contact peau à peau durant toute la période postnatale et au-delà devrait les aider. Soutenir les parents pour comprendre les besoins de leur bébé et les encourager à le toucher fréquemment, à communiquer avec lui de façon visuelle et verbale (y compris parce que c'est bon pour le développement du cerveau de leur bébé) va les aider à apprendre à connaître leur bébé et à mettre en place des liens forts et aimants. Expliquer aux parents que donner de l'amour et du confort ne rendra pas leur bébé exigeant ou «capricieux», mais plutôt assurera le meilleur développement possible pour lui, peut être très rassurant pour les parents.

- **Les mères qui allaitent**

Toutes les mères qui allaitent bénéficieront d'un temps individuel pour s'assurer qu'elles sont bien informées sur les principes de base de positionnement et de prise du sein, y compris sur la façon dont le contact peau à peau peut faciliter l'alimentation. C'est également le bon moment pour vérifier qu'elles sont en mesure de faire de l'expression manuelle, car cette compétence peut être nécessaire pour encourager leur bébé à se nourrir, soulager un engorgement ou traiter des difficultés, par exemple des canaux bouchés.

Les conversations entamées après la naissance autour de la proximité, de la signification de l'alimentation à l'éveil et de la manière de la mettre en place peuvent faire partie des points à rediscuter. Veiller à ce que les mères comprennent qu'elles ne risquent pas de sur nourrir leur bébé et que l'allaitement peut faciliter leur confort et leur repos, peut être utile. Avant qu'elles ne quittent l'hôpital, faire en sorte qu'elles connaissent les signes à observer au domicile pour se rassurer et savoir que leur bébé reçoit suffisamment de lait maternel est une question de sécurité importante. Des brochures pourront contribuer à renforcer l'information autour des signes d'une alimentation efficace, y compris la quantité des urines et la qualité des selles. Les parents ont également besoin de savoir comment accéder à une aide appropriée si besoin lors de l'arrivée à la maison.

- **Les mères qui nourrissent aux PPN**

Aider les mères à reconnaître les signes de recherche alimentaire chez le bébé, à prendre lui-même la tétine en bouche (plutôt que de forcer la tétine à entrer dans sa bouche), à le nourrir de façon apaisante pour éviter qu'il ne prenne plus de lait que nécessaire et reconnaître les signes de satiété, tout cela aidera à faire du biberon une expérience agréable pour le bébé. Encourager les mères à tenir leur bébé près d'elles, à le regarder dans les yeux pendant le repas aidera aussi à construire une relation étroite et aimante.

Les mères ont besoin de savoir comment nettoyer le matériel et préparer les biberons en toute sécurité. Il est également important de souligner que les «premiers laits (1^{er} et 2^{eme} âge)» sont les plus appropriés pour tous les bébés pendant la première année. On en profitera aussi pour montrer qu'il est plus approprié pour l'enfant qu'un nombre limité de personnes lui donnent le biberon, pour sa confiance affective et pour éviter des techniques différentes d'une personne à l'autre.

- **Évaluer l'allaitement maternel**

Toutes les mères qui allaitent devraient avoir une évaluation complète de leur allaitement, réalisée au moins deux fois au cours des dix premiers jours, puis de nouveau à la visite postnatale afin d'identifier et de régler tous les problèmes qui pourraient survenir

Un formulaire d'évaluation IHAB-UK(unicef.org.uk/babyfriendly/bfassessment) est conçu pour vous aider. Il est préférable de faire cette évaluation en partenariat avec la mère et de l'impliquer dans le plan de soins. Une femme nouvellement mère peut se sentir souvent dépassés lors de la montée de lait et que son bébé devient plus éveillé réclamant des repas fréquents. C'est le moment de parler de ce qui est normal en terme de fréquence des repas, et de ce que fait un bébé pour assurer ses futurs besoins. Aidez-la à accepter que cela peut être une période difficile et faites-lui les suggestions suivantes pour l'aider à y faire face:

- allaiter en position couchée afin qu'elle puisse se reposer tout en alimentant son bébé
- rattraper son sommeil en dormant pendant la journée
- impliquer son partenaire, par exemple, en offrant au bébé des câlins et du réconfort après les tétées

Présentez les ressources disponibles localement, tels que les « cafés bébé » ou les groupes de mères, et vérifiez qu'elle sait qui contacter si elle a des soucis ou des préoccupations.

Parfois, la mère a commencé à introduire un peu de lait artificiel et il est utile de lui permettre de parler des raisons pour lesquelles elle l'a fait.

Évitez les jugements, mais discutez des options disponibles avec elle ; elle peut ne pas savoir qu'elle pourrait encore revenir à l'allaitement maternel exclusif à ce stade précoce. Quoi qu'elle décide, il est important de la féliciter de continuer à donner son lait à son bébé et convenir avec elle d'un plan pour l'aider à optimiser la quantité de lait maternel que reçoit son bébé.

Quelle que soit la méthode d'alimentation, les femmes nouvellement mères pourraient avoir des préoccupations au sujet des tétées nocturnes, et une conversation ouverte devrait être proposée, adaptée aux circonstances individuelles. C'est un bon moment pour lui donner la notice IHAB « Construire un bébé heureux : Un guide pour les parents ([unicef.org.uk / HappyBaby](http://unicef.org.uk/HappyBaby)).

Les mères qui allaitent peuvent également recevoir des informations sur où et comment allaiter devant d'autres personnes que ce soit dans leur propre maison ou lors de leurs déplacements.

FEUILLET IHAB : Pendant la grossesse

Rappel : chercher ce que les parents savent déjà, accepter cela et offrir des informations pertinentes

Encourager les parents à se connecter avec leur bébé → Prendre le temps de se connecter: parler au bébé, remarquer et répondre à ses mouvements.

Le Peau à peau → l'importance de ce contact ; qu'est-ce qu'il signifie pour la mère et le bébé

Répondre aux besoins du bébé → Comment l'intimité, le confort et l'amour peuvent aider le cerveau du bébé à se développer. Alimenter le bébé à l'éveil.

Nourrir le bébé → les bienfaits du lait maternel en terme de protection, de confort et de nutriments. Favoriser un bon démarrage.

Confirmation que l'entretien a favorisé le renforcement de la relation, la réactivité maternelle et ses choix d'alimentation selon ses besoins.

Signature Date Commentaires

* consulter le guide des professionnels de la santé pour plus d'informations

FEUILLET IHAB : En Postnatal

Rappel : chercher ce que les parents savent déjà, accepter cela et offrir des informations pertinentes

Après la naissance → **Toutes les mères** ont été encouragées à

- Offrir un contact peau à peau tranquillement
- Reconnaître les premiers signes de faim
- Offrir le premier repas en peau à peau

Signature Date Commentaires

Postnatal

→ **Toutes les mères** ont été encouragées à

- Apprécier l'importance de la proximité et la réactivité maternelle pour le bien être de la mère et du bébé
- Maintenir leur bébé contre elles pour l'alimenter
- Comprendre ce qu'est une alimentation à l'éveil

→ **Toutes les mères qui allaitent** ont été soutenues pour

- Faire de l'expression manuelle
- Comprendre les bienfaits de l'allaitement exclusif
- Comprendre comment reconnaître que le bébé a reçu suffisamment de lait
- Trouver de l'aide pour le retour à domicile

→ **Toutes les mères qui ont choisi l'alimentation par PPN** ont été soutenues pour

- Nettoyer et préparer les biberons
- Nourrir leur bébé avec du lait adapté
- Limiter le nombre de personnes qui donnent le biberon

Signature Date Commentaires

Evaluations de l'allaitement

→ effectuées en utilisant le formulaire, au moins deux fois au cours des 10 premiers jours de vie, et en ayant réalisé un plan de soins approprié. Cela peut inclure de rediriger la mère vers un soutien spécialisé supplémentaire.

Signature Date Commentaires

* consulter le guide des professionnels de la santé pour plus d'informations

FEUILLET IHAB : Pour l'équipe de suivi à domicile

Rappel : chercher ce que les parents savent déjà, accepter cela et offrir des informations pertinentes

Tous les couples mère qui allaite / bébés devraient avoir une évaluation de l'allaitement en utilisant le formulaire d'évaluation de l'allaitement au cours de la visite au nouveau-né et un plan de soins approprié devrait être proposé. Cela peut inclure de diriger la mère vers un soutien spécialisé supplémentaire.

Visite du nouveau-né → Toutes les mères ont été soutenues pour

- Comprendre l'importance de la proximité et de la sensibilité maternelle pour le bien-être du bébé et de sa mère
- Maintenir leur bébé contre elles pour l'alimenter
- Comprendre ce qu'est une alimentation à l'éveil
- Savoir où trouver de l'aide et du soutien aux alentours
- Prendre soin de leur bébé la nuit.

→ Toutes les mères qui allaitent ont été soutenues et informées sur

- Pourquoi l'expression manuelle est une technique utile et comment la réaliser
- Comment reconnaître que l'allaitement est efficace
- Les bienfaits de l'allaitement maternel

→ Toutes les mères qui ont choisi l'alimentation par PPN ont été soutenues pour

- Nettoyer et préparer les biberons
- Nourrir leur bébé au lait adapté
- Limiter le nombre de personnes qui donnent le biberon

Signature Date Commentaires

Poursuite de l'allaitement

→ Toutes les mères ont été soutenues et informées sur l'introduction appropriée d'aliments solides

→ Toutes les mères qui allaitent ont été soutenues et informées sur

- Comment allaiter à la maison et au-dehors
- Optimiser le lait maternel si d'autres laits ont été introduits
- Continuer à allaiter son retour au travail

Signature Date Commentaires

* consulter le guide des professionnels de la santé pour plus d'informations