

## 6 - Le conseil empathique et affectif - 5 minutes 45 secondes

### Personnages

<b>Liya</b>	Travailleuse de première ligne 1
<b>Aida</b>	Gardiennne d'un enfant malade
<b>Aisha</b>	Travailleuse de première ligne 2
<b>Infirmière</b>	Infirmière dans le centre de santé
<b>Rahim</b>	Enfant malade environ 2 ans
<b>Mom</b>	La belle-mère d'Aida

### Scène 1 - Intérieur - Centre de santé:

*(On montre Aisha en train d'écrire dans un registre et à faire beaucoup de paperasse dans le centre local de santé. Aida entre dans la clinique avec un enfant, et avec un air très inquiète. Elle demande de l'aide à Aisha qui est complètement absorbée dans ses papiers).*

**Aida** (stressée): Bonjour, Umm ... Mon enfant est malade ... Le médecin est-il présent?

**Aisha**: (ne lève pas les yeux de son registre) Ok, assieds-toi. Es-tu à jour avec la vaccination de ton enfant?

**Aida**: Euh... quoi? En fait, je suis vraiment inquiète parce qu'il a eu de la fièvre depuis hier soir et...

**Aisha**: (*toujours enterrée dans la paperasse*) Oh ok. Mais ton enfant est-il vacciné ou pas? Quel âge a-t-il?

**Aida**: Euh, il a 2 ans. Non, euh... son père ne veut pas le vacciner et il me reproche aussi la fièvre. Il ne voit pas que je dois prendre soin de la maison et de tout le reste. On blâme la mère pour tout.

**Aisha**: C'est dommage (elle le dit avec une voix indifférente). As-tu au moins apporté son carnet de vaccination?

**Aida**: ... quoi? Regardez mon fils est malade! Je me fiche de vos vaccins. J'ai besoin de consulter un médecin pour savoir ce qui se passe avec mon fils.

*[Une autre travailleuse de première ligne, Liya, surprend la discussion animée et intervient]*

**Liya**: Oh Aida! Qu'est ce qui se passe ?

**Aida**: Liya! Mon fils est malade et votre collègue ici n'arrête pas de me harceler au sujet de la vaccination. Tout ce qui m'importe, c'est de faire soigner mon fils contre cette fièvre.

**Liya**: Bien sur que je comprends cela. La guérison de votre enfant est notre priorité absolue. Faisons le vérifier toute de suite.

*(Liya regarde l'infirmière qui fait signe à Liya de la suivre ensemble avec la gardienne et son enfant)*

**Liya**: D'accord, suivez-moi s'il vous plait, le docteur va voir votre enfant toute de suite.

## 6 - Le conseil empathique et affectif - 5 minutes 45 secondes

*(L'infirmière emmène Aida et l'enfant dans la salle de consultation pendant que Liya reste à l'arrière.)*

### Scène 2 - Intérieur - Centre de santé

*(Aida sort de la salle de consultation. Elle a l'air beaucoup moins inquiète. Liya montre son inquiétude à propos de Rahim et finit par convaincre Aida de la permettre venir chez elle et de lui parler.)*

**Liya:** Alors, qu'est-ce que le docteur t'a dit? Tout va bien?

**Aida:** Heureusement, le médecin pense qu'il s'agit d'une fièvre virale. Le médecin m'a donné du paracétamol et dit qu'il ira bien dans quelques jours.

**Liya** (*regarde l'enfant et frotte ses cheveux*): C'est une bonne nouvelle. N'est-ce pas? Ta maman t'aime beaucoup.

*(Aida trouve ce moment très touchant et se rend compte qu'elle a été un peu dure auparavant)*

**Aida:** Écoute, je suis désolée si j'ai été un peu dure avec ton collègue.

**Liya:** Pas du tout! Nous devrions avoir compris que c'est normal de t'inquiéter pour ton enfant. Après tout, comme je l'ai dit, notre priorité absolue, comme la tienne, est la sécurité et le bien-être de chaque enfant de cette communauté. C'est pourquoi nous sommes si préoccupés par la vaccination des enfants.

**Aida:** Je comprends. C'est vraiment agréable à savoir. C'est bien de savoir que vous êtes là pour nos enfants.

**Liya:** Absolument! À tout moment! J'aimerais te parler de la santé de ton fils et du rôle de la vaccination.

**Aida:** J'aimerais avoir le temps de te parler, mais mon mari m'attend et je dois vraiment rentrer chez moi.

**Liya:** Je comprends très bien. Je te laisse maintenant. Mais pense-toi que je pourrais me rendre chez toi un peu plus tard pour plus en parler?

**Aida:** Bien sûr, cela me convient. Tu peux venir demain après-midi.

**Liya:** Super! Alors, à plus tard Liya (*se tourne vers l'enfant et lui fait un signe de la main*)... Au revoir petit garçon !!

### Scène 3 - Extérieur - La maison d'Aida

*(Nous voyons Liya et Aisha devant la maison d'Aida. Elle frappe à quelques reprises à la porte et attend. Après quelques instants, la belle-mère d'Aida ouvre la porte.)*

**Belle mère:** Êtes-vous les agents de santé qui a maltraité ma belle-fille au centre de santé? Pourquoi êtes-vous tous les deux ici? Êtes-vous ici pour la faire à nouveau presser pour immuniser l'enfant? Elle a beaucoup de tâches ménagères et est occupée. Vous feriez mieux de partir sans causer plus de problèmes.

## 6 - Le conseil empathique et affectif - 5 minutes 45 secondes

**Aida:** Oh maman, ne les châtie pas s'il te plaît. Elles sont ici parce qu'elles se soucient de ton petit-fils et veulent l'aider à être en bonne santé.

**Aida** (*se tourne vers les agents de santé et dit*): Je suis désolée pour cette réception!

**Liya:** Pas de problème, Aida. Comment vas-tu? Pouvons-nous entrer?

**Aida:** Oui bien sûr! Entrez, entrez.

*(Elles entrent dans la maison et Aida les conduit dans un coin salon. La belle-mère les suit également. L'enfant y joue aussi.)*

**Liya:** Alors, je vois que Rahim va très bien.

**Aida:** Oh oui! Les médicaments ont vraiment aidé à faire baisser la fièvre.

**Liya:** C'est bien. Tu m'as dit que Rahim avait raté certaines de ses vaccinations?

**Aida:** Oui, certaines d'entre elles. Vous savez comment ça se passe. Je pense que nous étions en voyage quand elles étaient dues ou quelque chose comme ça... mais oui, il ne les a fait pas toutes.

**Liya:** Je comprends. Je sais que ton programme est très mouvementée et que tu as également de nombreuses responsabilités chez toi.

**Aida** (blagues): Ha... J'aimerais que mon mari pense comme toi.

**Liya:** Bon, heureusement, nous pouvons reprendre les vaccinations sans aucun problème.

**Aida:** Devons-nous recommencer à nouveau les vaccins?

**Liya:** Oh non, ne t'inquiètes pas. Les vaccins qui ont été administrés à Rahim sont toujours efficaces. Nous réviserons le calendrier de vaccination sans répéter les vaccins qu'il a déjà reçus.

*(La belle-mère qui est assise à proximité écoutant, elle intervient maintenant dans la conversation.)*

**Belle-mère:** je me demande toujours; pourquoi tant de médicaments pour un si petit enfant. Il y a quelque chose qui ne va pas.

**Liya:** Je comprends votre inquiétude. Mais ces vaccins ne sont pas seulement sûrs, ils sont également très importants pour protéger l'enfant contre des maladies dangereuses, dont certaines sont incurables si votre enfant n'est pas vacciné.

**Aida:** Je m'embrouille parfois. Les gens vous disent tant de choses sur les vaccins et sur leur danger.

**Liya:** J'avais aussi toutes ces questions auparavant, mais je n'ai eu de réponses qu'en posant des questions. Et c'est ainsi que j'ai découvert les innombrables avantages de ces vaccins. C'est pourquoi nous encourageons les gens à poser autant de questions que possible afin d'être sûr de la sécurité de ces vaccins et de leur importance dans la vie des enfants.

**Aida:** Alors, quand est-ce que je dois emmener mon enfant pour la prochaine vaccination?

**Liya:** (*remet sa carte de santé à Aida*) J'ai marqué pour toi toutes les dates de vaccination sur la carte de santé de Rahim. N'oublies pas qu'il est très important que tu respectes le calendrier et l'emmène avec toi. Ici on a enregistré les antécédents de vaccination de ton enfant et tous les vaccins qu'il n'a pas encore reçus.

## 6 - Le conseil empathique et affectif - 5 minutes 45 secondes

*(Belle mère prend la carte d'Aida et commence à l'étudier).*

**Aisha:** C'est un document très utile pour vous et pour le personnel de santé. Ne perdez pas cette carte et emmenez-la lors de ta prochaine visite.

**Aida:** D'accord, merci beaucoup. Je vais garder ça dans un endroit sûr.

**Liya:** Maintenant, dites-moi, quand vas-tu amener ton enfant à la clinique pour la vaccination?

*(Avant qu'Aida puisse répondre, la belle-mère qui regarde toujours la carte répond rapidement)*

**Belle mère:** le 1er octobre.

**Liya:** Excellent! On se voit toi et ce petit adorable le 1er alors.

**Aisha** *(s'adressant à sa belle-mère)*: Vous pouvez le rappeler à Aida et l'accompagner si vous le souhaitez.

**Belle-mère:** Absolument!

**Aida:** Merci à vous deux d'avoir fait tout le chemin et avoir pris le temps de tout expliquer en détail!

*(Liya et Aisha partent)*

**Aisha:** Liya, je ne peux pas croire que c'est le même parent qui a refusé de parler de la vaccination hier. Aujourd'hui, elle semble vraiment ouverte et a posé beaucoup de bonnes questions.

**Liya:** Aisha, la plupart des parents ne se préoccupent que de la santé de leurs enfants. Notre travail consiste à leur faire preuve d'empathie et de compréhension, à répondre à leurs questions et à les rassurer. Parfois, lorsque nous sommes stressés ou que nous nous sentons dépassés au travail, nous avons tendance à l'oublier.

**Aisha:** Tu as raison. Hier, au centre de santé, je me sentais surchargé et je suivais le protocole sans me rendre compte à quel point la mère était inquiète. J'aurais dû d'abord répondre à son besoin qui aurait créé une relation de confiance, puis lui avoir parlé de vaccination.

**Liya:** Exactement! N'oublie pas de faire preuve d'empathie non seulement verbalement mais aussi non-verbalement par ton langage corporel, tes gestes et en établissant un contact visuel

**Aisha:** Je suis heureuse d'être venue avec toi, Liya. Tu as même réussi à convaincre sa belle-mère! J'ai beaucoup appris et j'ai maintenant l'intention de pratiquer l'empathie de la même manière.

**La Fin.**