

7. Supervision de soutien, 5 minutes 30 secondes

Personnages

Izara	Superviseure
Aaron	Travailleur de première ligne 1
Zala	Travailleuse de première ligne 2
Kayla	Travailleuse de première ligne 3

Scène 1 - Extérieur - Entrée de la maison d'un personnel soignant

Une scène sur le terrain où un travailleur de première ligne conseille une jeune mère avec un bébé dans ses bras devant la porte d'une maison. La nouvelle superviseure est dans la proximité, écoutant l'échange. Une fois la séance terminée, elle demande au travailleur de première ligne de se présenter à la clinique l'après-midi. Pendant la voie de retour à la clinique, le travailleur de première ligne est nerveux et parle à une autre travailleuse de première ligne

Aaron (parlant à la gardienne devant la porte d'une maison): Vous pouvez me poser toutes vos questions concernant le calendrier de vaccination que je viens de partager avec vous. Et n'oubliez pas d'avoir votre carte de vaccination chaque fois vous rendez à la clinique. La mère hoche la tête et remercie le personnel de santé.

Izara (nouvelle superviseure): Ok, Aaron, s'il te plaît, te présenter à la clinique cet après-midi, car je souhaite examiner individuellement les progrès réalisés par chacun de notre équipe. Au plus tard.

Aaron (nerveusement): Oui Izara, je serai là cet après-midi.

(Aaron est inquiet et est en train de rentrer lorsqu'il rencontre Zala. Ils se rencontrent et commencent à parler sur la voie de retour la clinique.)

Zala: Salut Aaron, comment vas-tu? Pourquoi as-tu l'air si inquiet?

Aaron: Salut Zala! Je suis heureux de te voir. Je suis nerveux parce que le nouveau superviseur était sur le terrain avec moi ce matin et m'a demandé de revenir à la clinique pour parler de mes progrès.

Zala: Oui Aaron, elle a demandé à me parler aussi! La nouvelle superviseure a l'air très strict. Elle a déjà convoqué des rencontres individuelles avec chacun de nous. J'ai entendu dire qu'elle a affiché un avis au tableau avec un horaire régulier pour que chacun de nous puisse lui parler individuellement. Considérant que notre centre n'a pas été en mesure d'atteindre les objectifs depuis bien de temps...

Aaron: Je suis sûr qu'elle est comme la dernière superviseure. Nous gronder toujours pour des choses qui n'étaient même pas sous notre contrôle.

Kayla: Je suis tellement inquiète de la rencontrer. Et tout seul!

Aaron: Je sais ce que tu veux dire, j'ai peur de la même chose. Comment allons-nous réussir à lui expliquer les conditions difficiles dans lesquelles se trouve cette région et les raisons pour lesquelles ce centre n'aboutit pas d'atteindre ses objectifs?

Zala: Et si elle est encore pire que notre dernière superviseure?

Kayla (*soupir*): Est-ce même possible? Je veux dire, je me souviens de la dernière qui m'ait dit que ma vie de famille ne devait pas gêner mon travail, que le fait de devoir garder des enfants était mon problème et que la maladie de ma fille n'était pas une excuse pour manquer un target.

Zala: J'espère qu'on survivra ces entretiens individuels avec elle ...

(Kayla et Aaron hochent la tête, désespérés, alors qu'ils se rentrent ensemble à la clinique.)

Scène 2 - Intérieur - Centre régional de santé, Bureau du superviseure

(Zala entre le bureau de la superviseure pour sa réunion, très effrayée et docile.)

7. Supervision de soutien, 5 minutes 30 secondes

Izara: Bonjour, Zala. Assieds-toi.

(Zala s'assoit)

Izara: Alors Zala, j'ai passé en revue les performances de l'équipe et j'ai remarqué que les objectifs n'étaient pas atteints.

(Zala engloutit, en attendant de se faire gronder. Elle baisse les yeux.)

Izara: Prends un biscuit, Zala.

Zala: Euh...

Izara: Tu as l'air très tendu. Je t'ai demandé de venir ici car, en tant que membre important de l'équipe, ta contribution est très importante. Je veux comprendre ce qui empêche notre équipe d'atteindre ses objectifs. Je sais que vous êtes tous des personnes très capables et appliquées.

Zala: Et bien... si tu veux vraiment savoir je te dis de quoi il s'agit; les livraisons de vaccins à notre centre sont toujours en retard, ce qui signifie que ceux qui amène leurs enfants pour la vaccination sont parfois invitées à revenir un autre jour, car nous sommes à court d'approvisionnement. Donc, même si nous réussissons à les convaincre d'amener leurs enfants à la vaccination, ils ne viendront évidemment pas à plusieurs reprises après avoir quitté le centre complètement déçus.

Izara: *(l'air inquiète)* Bien sûr! C'est clairement un énorme problème, Zala, et je suis si contente d'apprendre que tu en as identifié la cause. Mais est-ce que je peux demander: pourquoi n'avez-vous pas encore résout ce problème?

Zala: Madame, c'est une situation qui dure depuis quelques mois, avant votre arrivée. Et quand on l'a signalé, rien n'a été fait.

Izara: Oh, ce n'est pas bon du tout. Zala, dis-moi, que devrions-nous faire, à ton avis?

Zala: Eh bien, lorsque au début, certains d'entre nous ont pris la liberté d'établir le besoin estimé et un calendrier simple des suivantes livraisons.

(Donnant le calendrier à Izara)

Zala: Cela nous empêcherait de gaspiller des vaccins et de ne jamais manquer de vaccins quand nous en avons le plus besoin. Nous ne pouvons que vous demander de parler aux autorités et de les convaincre de respecter ce calendrier.

Izara: C'est une bonne idée! Je vais avoir un départ.

Zala: Vraiment, je ne peux pas croire que vous venez de me donner la possibilité de proposer une solution!

Izara: Oui Zala, il est essentiel d'impliquer toute l'équipe dans le processus de prise de décision. J'apprécie ta contribution - et ton idée est magnifique. Rappelle-toi toujours que deux têtes valent mieux qu'une!

Scène 3 - Intérieur - Centre de santé

(La superviseure a convoqué une réunion d'équipe dans un salon de thé de la communauté. Avant qu'elle arrive, les travailleurs de première ligne discutent sur le déroulement de leurs rencontres avec la superviseure. Ils sont tous agréablement surpris de constater que leur superviseure les traite bien, apprécie leur travail et les aide à trouver des solutions pratiques plutôt que de simplement les critiquer tout le temps.)

7. Supervision de soutien, 5 minutes 30 secondes

Aaron: Je suis tellement soulagé que les réunions de la semaine dernière avec madame Izara se soient déroulées sans heurts. Je ne m'attendais vraiment pas à ce qu'ils soient comme ça.

Zala: Exactement, je pensais qu'elle nous rencontrait un à un pour nous réprimander pour notre piètre performance, mais au contraire, elle a tout mis en œuvre pour nous aider à résoudre les problèmes sans qui entravent notre travail. Et je sens que je peux mieux maintenant atteindre des meilleurs résultats.

Aaron: Pareil ici. Et toi, Kayla?

Kayla: Génial! Madame Izara était si compréhensive de ma situation avec ma fille et elle m'a dit que je pouvais avoir des horaires flexibles, à condition que je continue à prendre mon travail au sérieux et à atteindre mes objectifs. Elle m'a même recommandé des exercices que je pourrais faire avec ma fille. Je n'ai jamais vu un superviseur s'intéresser autant à mon bien-être. Avec ses conseils, on m'a donné la motivation de pouvoir réaliser n'importe quoi.

Aaron: C'est extraordinaire. C'est vraiment formidable d'avoir une superviseure qui soit réellement serviable plutôt que de nous intimider et de nous critiquer tout le temps. Je n'avais aucune idée que la reconnaissance professionnelle, l'appréciation et les récompenses peuvent être des facteurs de motivation si puissants.

(Izara, la superviseure entre et tout le monde s'installe)

Izara: Bonjour l'équipe.

Équipe: *[répond collectivement au message d'accueil]*

Izara: Vous devez vous demander pourquoi j'ai voulu se rencontrer dans ce salon de thé aujourd'hui. Je voulais qu'on se rassemble pour fêter vos efforts fructueux des dernières semaines. Je suis très heureux du travail que vous avez tous accompli. Même si j'ai entendu dire que des difficultés persistent, jusqu'à présent, vous avez fait du bon travail en dépit des conditions difficiles et je suis vraiment contente de votre motivation.

Équipe *(avec de grands sourires): [s'applaudit ensemble avec Izara]*

Izara: Puisque vous êtes le meilleur système de soutien l'un de l'autre, vous devez travailler ensemble. Et chaque fois que vous faites face à un défi que vous avez du mal à surmonter individuellement, souvenez-vous que vos collègues ont probablement vécu la même chose et peuvent avoir un certain savoir à partager sur le sujet. Je suis extrêmement convaincue qu'une équipe bien connectée et cohésive offre à chacun de ses membres une excellente occasion d'échanger des connaissances et des expériences.

Kayla: Madame, vos paroles d'encouragement et de soutien nous ont encouragé de donner notre mieux!

Izara: Quand j'ai commencé à travailler en tant que superviseure, j'apprenais aussi en travaillant. J'ai rencontré de bons et de mauvais superviseurs et, au fil des années, j'ai appris et compris à quel point les compétences en supervision peuvent faire la différence pour motiver le personnel de santé pour donner leur mieux. Ce n'est pas difficile - ce sont des compétences que nous pouvons tous apprendre. Tout comme nous vous demandons de faire preuve d'empathie lorsque vous communiquez avec les malades, les superviseurs doivent également faire preuve d'empathie envers leur équipe et partager leur soutien.

Équipe: *[à nouveau, il y a des applaudissements et l'image s'estompe]*

La Fin.