

Entretien avec P3 – Nouvelle engagée

Introduction

Interviewer : Bonjour P3, merci d'avoir accepté cet entretien. Est-ce que tu me permets d'enregistrer notre échange ?

P3 : Oui, bien sûr.

Interviewer : Comme je te l'ai expliqué, je réalise mon mémoire sur la cohésion dans les équipes multiculturelles. L'objectif est d'analyser si les différentes manières de communiquer ont un impact sur cette cohésion. Certaines personnes sont très verbales et directes, tandis que d'autres adoptent une approche plus indirecte ou utilisent davantage la communication non verbale. Mon but est de comprendre comment ces différences influencent le travail d'équipe.

Cet entretien est totalement anonyme et il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Si une question te semble difficile ou ne te concerne pas, n'hésite pas à me le dire et nous passerons à la suivante.

Peux-tu commencer par te présenter brièvement ?

1. Présentation et intégration dans l'équipe

P3 : Bien sûr. Moi, c'est P3, je suis infirmière à l'unité 53. Je suis officiellement en CDI depuis le 6 janvier 2025, mais cela fait un an et demi que je travaille ici en tant qu'intérimaire.

J'ai eu l'occasion de travailler dans plusieurs unités, mais principalement à l'unité 53. Avant cela, j'ai effectué deux stages ici pendant mon bachelier, en troisième et quatrième année. J'ai vraiment apprécié l'équipe, notamment son esprit solidaire, ce qui m'a motivée à rester. En dehors de cela, j'ai 27 ans.

Interviewer : Comment décrirais-tu la cohésion au sein de ton équipe actuellement ?

P3 : Dans l'ensemble, je trouve que nous avons une bonne cohésion d'équipe. Nous nous entendons tous relativement bien. Évidemment, il y a toujours des personnalités plus indépendantes, mais globalement, l'ambiance est agréable et nous travaillons bien ensemble.

Interviewer : Selon toi, quels sont les éléments qui favorisent cette bonne cohésion ?

P3 : Le fait que nous communiquions beaucoup, parfois même un peu trop. Mais cette communication nous permet de nous exprimer librement et de résoudre les petits désaccords avant qu'ils ne deviennent problématiques.

Il y a aussi un respect mutuel au sein de l'équipe. Lorsqu'un problème survient, nous essayons de dialoguer et de trouver une solution ensemble.

Interviewer : À l'inverse, quels sont les obstacles à la cohésion d'une équipe ?

P3 : Les messes basses et les ragots. Lorsque des rumeurs circulent, cela peut créer des tensions et nuire à l'ambiance de travail.

2. La diversité culturelle et les tensions éventuelles

Interviewer : As-tu déjà été confrontée à des tensions liées aux différences culturelles au sein de ton équipe ?

P3 : Non, pas directement dans l'équipe. Par contre, j'ai déjà été témoin de situations où des patients ou des familles de patients avaient des réactions négatives envers certains membres du personnel en raison de leur langue ou de leur origine.

Par exemple, un jour, un patient parlait en arabe avec un autre patient, et la famille du voisin de chambre s'est énervée contre eux, simplement parce qu'ils ne parlaient pas français.

Interviewer : Comment gères-tu ces situations dans ton travail ?

P3 : Personnellement, j'essaie de tirer parti de la diversité linguistique de l'équipe. Si un patient parle une langue que je ne maîtrise pas et qu'un collègue peut l'aider à mieux comprendre les soins, je n'hésite pas à demander son assistance pour garantir une meilleure prise en charge.

3. L'entraide et la solidarité dans l'équipe

Interviewer : Comment ressens-tu l'entraide et la solidarité dans ton équipe ?

P3 : Globalement, l'entraide est présente, mais il existe quand même une distinction entre les infirmiers et les aides-soignants.

Il y a de l'entraide entre les infirmiers et de l'entraide entre les aides-soignants, mais les interactions entre ces deux groupes sont parfois limitées. Cela dépend des tâches et de la situation.

4. Impact du partage des valeurs professionnelles

Interviewer : Penses-tu que le fait de partager une même vision des soins favorise la cohésion d'équipe ?

P3 : Oui, totalement.

Interviewer : Peux-tu donner un exemple ?

P3 : Prenons le cas de la transfusion sanguine. Si une infirmière est témoin de Jéhovah et refuse de pratiquer une transfusion, cela peut poser problème au sein de l'équipe.

De même, si nous avons un patient en fin de vie et que certains soignants sont opposés à l'euthanasie pour des raisons personnelles, cela peut créer des tensions.

C'est pourquoi il est important d'avoir une vision commune de ce qu'est "le bien du patient", même si chacun peut avoir sa propre interprétation.

5. Initiatives pour renforcer la cohésion d'équipe

Interviewer : Des initiatives sont-elles mises en place pour renforcer la cohésion dans ton équipe ?

P3 : Oui, nous avons des activités de groupe, comme le repas de Noël et des sorties entre collègues.

Nous essayons aussi de réinstaurer certaines traditions, comme partager un repas ensemble le jeudi ou organiser un brunch le week-end. De temps en temps, nous allons boire un verre après le travail, environ une fois tous les deux mois.

Ce sont ces petits moments qui renforcent notre cohésion.

6. Styles de communication et adaptation au travail

Interviewer : Comment communique-tu habituellement avec tes collègues ?

P3 : J'ai un langage familier avec tout le monde.

Si j'oublie une information importante, je n'hésite pas à envoyer un message aux collègues qui travaillent. Avec certains membres de l'équipe, je communique aussi en dehors du travail via Instagram. Même avec notre responsable, la communication reste informelle.

Interviewer : As-tu remarqué des différences de communication en fonction de l'origine de tes collègues ?

P3 : Non, pas vraiment.

Interviewer : Est-ce que tu adaptes ta manière de communiquer en fonction des personnes avec qui tu travailles ?

P3 : Oui, bien sûr. Pour respecter les sensibilités de chacun, j'adapte mon langage et ma manière de m'exprimer en fonction de mes interlocuteurs.

7. Rôle du manager dans la cohésion d'équipe

Interviewer : Comment décrirais-tu le rôle de ta responsable d'équipe ?

P3 : Elle est un lien central dans l'équipe. Son rôle est essentiel pour organiser les activités et maintenir une bonne dynamique de travail.

Interviewer : Penses-tu qu'elle favorise un environnement de travail inclusif et respectueux des différences culturelles ?

P3 : Oui, tout à fait.

Interviewer : As-tu déjà ressenti un manque de reconnaissance de sa part ?

P3 : Non, pas particulièrement.

8. Accueil et intégration des nouveaux engagés

Interviewer : Comment s'est passée ton intégration dans l'équipe ?

P3 : Très bien. J'avais déjà effectué des stages ici et travaillé en intérim, donc j'étais déjà bien intégrée avant mon embauche en CDI.

Interviewer : Est-ce que les différences culturelles sont prises en compte lors de l'intégration d'un nouveau membre ?

P3 : Je ne sais pas, car je suis la dernière arrivée.

Conclusion

Interviewer : Penses-tu que les nouveaux engagés devraient suivre une formation sur la communication interculturelle ?

P3 : Cela dépend. Avant de commencer, peut-être pas, mais si quelqu'un rencontre des difficultés d'adaptation, cela pourrait être utile.

Interviewer : Merci beaucoup pour ton temps et ton témoignage.

P3 : Avec plaisir !