

Entretien avec P1 – Infirmière à l'unité 53

Introduction

Interviewer : Bonjour P1, peux-tu te présenter brièvement ?

P1 : Oui, bien sûr. Je m'appelle P1, j'ai 24 ans et je suis infirmière à l'unité X depuis un an. J'ai obtenu mon diplôme il y a un an et demi.

1. La cohésion au sein de l'équipe

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

P1 : Actuellement, je trouve que ça va beaucoup mieux qu'avant. Quand je suis arrivée, il y avait quelques tensions entre certaines infirmières plus anciennes et des aides-soignantes. Il y a eu des ajustements et des recadrages qui ont permis d'améliorer la situation. Aujourd'hui, dans l'ensemble, on s'entend bien, même si chacun a son propre caractère et qu'on ne peut pas être proche de tout le monde. L'équipe fixe, en tout cas, fonctionne avec une bonne cohésion.

Interviewer : Selon toi, qu'est-ce qui favorise cette bonne cohésion ?

P1 : Je pense que le respect mutuel est essentiel. J'ai le sentiment que l'on se respecte toutes, et cela aide énormément à maintenir une bonne ambiance de travail.

L'entraide joue aussi un rôle important. Même si elle n'est pas systématique avec tout le monde, globalement, on sait pouvoir compter les unes sur les autres.

Enfin, il y a aussi une volonté de créer des liens en dehors du travail. Par exemple, quelques mois après mon arrivée, une partie de l'équipe est partie en voyage ensemble. On organise aussi des sorties pour aller boire un verre. Le fait d'avoir des interactions en dehors du cadre professionnel renforce la cohésion.

Interviewer : À l'inverse, qu'est-ce qui pourrait être un frein à cette cohésion ?

P1 : Le manque de respect et les comportements rabaissants. Par exemple, quand je suis arrivée, j'ai ressenti une certaine condescendance de la part d'une collègue plus ancienne qui me faisait comprendre que je n'avais pas assez d'expérience. Cela a créé des tensions, et d'autres membres de l'équipe ont perçu que je n'étais pas à l'aise avec elle. Ce genre d'attitude peut affecter la dynamique de groupe et créer des divisions.

Le ton employé est aussi très important. Certaines personnes peuvent s'exprimer de manière plus agressive, ce qui peut compliquer la communication et nuire à l'ambiance générale.

2. Gestion des tensions et communication dans l'équipe

Interviewer : As-tu déjà été confrontée à des tensions liées aux différences de communication au sein de l'équipe ?

P1 : Oui, notamment avec une collègue qui a tendance à s'exprimer de manière très agressive. Cela crée un stress supplémentaire, car on hésite parfois à lui poser des questions ou à interagir avec elle par peur de sa réaction.

D'ailleurs, nous avons une réunion prévue lundi, et notre responsable doit aborder ce sujet avec elle, car cela fait longtemps que ce problème persiste.

Interviewer : Comment as-tu géré cette situation ?

P1 : Au début, je n'ai rien dit. Je ne voulais pas être celle qui arrive dans une équipe et qui se plaint directement. J'ai préféré observer pour voir si son comportement était uniquement dirigé contre moi ou si c'était sa manière de fonctionner avec tout le monde.

J'ai vite compris que ce n'était pas personnel et que son attitude concernait toute l'équipe. Au bout de quelques mois, après un incident particulier – elle m'avait laissé une lettre dans la salle de repos détaillant tout ce qu'elle estimait que j'avais mal fait – j'ai craqué. Une collègue m'a encouragée à en parler à notre responsable, et j'ai fini par le faire après environ cinq mois.

Lors d'une réunion, elle m'a aussi ouvertement attaquée, et cette fois, plusieurs collègues ont pris ma défense. Je n'avais pas envie que cela devienne une opposition entre "clans", mais le fait d'avoir du soutien m'a aidée. Aujourd'hui, les choses se sont apaisées. Elle a compris que j'étais là pour travailler et que je faisais de mon mieux. Son attitude reste difficile, mais au moins, elle ne me prend plus pour cible.

3. L'entraide et la solidarité au sein de l'équipe

Interviewer : Comment ressens-tu l'entraide et la solidarité au sein de l'équipe ?

P1 : Cela dépend des jours et des personnes. En général, on fait attention les unes aux autres. Par exemple, si on va manger, on vérifie que tout le monde ait eu l'occasion de faire une pause.

Mais il y a aussi des jours où l'entraide est moins présente. Par exemple, ce matin, j'étais débordée et personne ne m'a demandé si j'avais besoin d'aide. Parfois, il faut oser demander.

En revanche, quand il s'agit de questions professionnelles, je trouve que l'équipe est très disponible. Si je demande comment faire quelque chose, on me répond tout de suite et avec bienveillance.

4. La prise de décision et le rôle du manager

Interviewer : Comment les décisions sont-elles prises dans votre équipe ?

P1 : Cela dépend. Parfois, certaines décisions sont discutées en réunion ou sur le groupe WhatsApp, mais il arrive aussi que des informations soient communiquées uniquement à celles qui étaient présentes sur le moment.

Cela peut être frustrant car certaines décisions importantes ne sont pas annoncées à toute l'équipe en même temps.

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

P1 : Je trouve qu'elle fait un excellent travail pour maintenir la cohésion de l'équipe. Elle est à l'écoute et agit rapidement lorsqu'il y a un problème.

Par exemple, quand j'ai eu des difficultés avec un assistant médical, elle a immédiatement organisé une rencontre avec lui pour en discuter. Elle cherche toujours à améliorer notre bien-être au travail et à trouver des solutions.

Interviewer : Est-ce que tu penses que ta responsable favorise un environnement inclusif ?

P1 : Oui, complètement.

5. Intégration des nouveaux engagés

Interviewer : Comment se passe l'accueil des nouveaux membres dans votre équipe ?

P1 : Lorsqu'un nouvel engagé arrive, il a généralement une journée d'intégration où il visite l'hôpital et découvre l'unité. Ensuite, il est doublé avec un collègue pendant environ deux semaines pour apprendre le fonctionnement du service.

Interviewer : Penses-tu que l'intégration est bien gérée ?

P1 : Oui, mais tout dépend des collègues présents au moment de l'arrivée du nouveau. Certains vont l'accueillir chaleureusement et prendre le temps de l'aider, tandis que d'autres vont être plus détachés.

6. Formation et communication interculturelle

Interviewer : Penses-tu qu'une formation sur la communication interculturelle serait utile pour les nouveaux engagés ?

P1 : Oui, ce serait intéressant. Parfois, on ne sait pas comment réagir face à certaines situations culturelles. Par exemple, certains patients peuvent avoir des exigences spécifiques liées à leur culture, et ce n'est pas toujours évident de savoir comment les gérer sans les offenser.

Je pense aussi que cela pourrait être utile pour mieux comprendre les différences de communication entre collègues et éviter les malentendus.

Interviewer : Merci beaucoup pour ton témoignage et le temps que tu m'as accordé.

P1 : Avec plaisir !