

Entretien infirmière 2 – N.E

Introduction

Interviewer : Bonjour Infirmière¹ N.E, je suis Patricia. Je réalise actuellement mon mémoire sur la cohésion dans les équipes internationales et multiculturelles. Mon objectif est d'analyser si la cohésion dans une équipe varie en fonction de la diversité des styles de communication liés à l'origine des membres de l'équipe. Est-ce que tu m'autorises à enregistrer cet entretien ?

P2: Oui, je consens à l'enregistrement.

Interviewer : Merci. Cet entretien est totalement anonyme et sera utilisé uniquement à des fins académiques.

P2: D'accord.

Interviewer : Je vais te poser plusieurs questions. N'hésite pas à préciser ou reformuler certains points si nécessaire afin de garantir une meilleure compréhension.

P2: D'accord.

1. La cohésion au sein de l'équipe

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

P2: Si je devais choisir un mot, je dirais "harmonieuse". Étant nouvelle dans l'équipe, je suis encore en phase d'observation, mais je constate que l'ambiance est globalement positive. Il existe une bonne compréhension entre les membres et chacun semble connaître les compétences et les limites des autres.

Interviewer : Selon toi, quels sont les éléments qui favorisent cette bonne harmonie dans ton équipe ?

P2: Premièrement, l'âge des membres de l'équipe joue un rôle important. La majorité d'entre nous appartenons à la même génération, ce qui facilite les échanges. Nous avons suivi des parcours de formation similaires et avons rencontré des défis communs au cours de nos stages, ce qui crée une certaine complicité.

Deuxièmement, la personnalité des membres de l'équipe contribue à cette cohésion. Il existe une bonne complémentarité entre les profils, ce qui permet une collaboration efficace.

Interviewer : À l'inverse, quels sont, selon toi, les principaux obstacles à une bonne cohésion d'équipe ?

P2: De manière générale, un des facteurs pouvant nuire à la cohésion est la propagation de rumeurs ou de commentaires indirects. Par exemple, en tant que nouvelle engagée, il est essentiel pour moi de recevoir des retours directs et constructifs en cas d'erreur.

Dans mon équipe, lorsqu'une tâche a été mal exécutée ou oubliée, mes collègues me le signalent directement, ce qui est très appréciable. Ce qui pourrait poser problème, en revanche, c'est si ces remarques étaient faites en aparté sans que la personne concernée en soit informée. Cela pourrait créer une atmosphère de méfiance et compromettre la dynamique de groupe.

2. Les tensions et différences culturelles

Interviewer : As-tu déjà observé des tensions dans ton équipe liées à des différences culturelles ou à des styles de communication différents ?

P2: Dans mon équipe actuelle, non. Cependant, j'ai déjà été confrontée à ce type de situation dans d'autres services.

Interviewer : Peux-tu partager un exemple concret ?

P2: Oui, lors d'un service de nuit dans l'unité x, j'ai assisté à une interaction qui aurait pu être mal interprétée en raison de différences culturelles. Une aide-soignante devait transférer un patient, mais le processus prenait du retard en raison du manque de brancardiers la nuit.

Plutôt que d'attendre calmement, elle s'est exprimée de manière très directe et avec un ton élevé en demandant : *"Où est le patient ? Moi, j'ai faim !"*, tout en étant au téléphone.

Personnellement, connaissant certaines habitudes culturelles, je n'ai pas perçu cette remarque comme agressive. Toutefois, dans un contexte multiculturel, une telle attitude aurait pu être mal interprétée et provoquer un malentendu.

3. L'entraide et la solidarité

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

P2: L'entraide est un élément clé qui renforce notre cohésion. Il est courant que les membres de l'équipe se soutiennent mutuellement lorsque l'un d'entre nous est débordé.

Par exemple, si un collègue n'a pas terminé une tâche avant sa pause, d'autres proposeront spontanément leur aide pour la finaliser. Cette dynamique d'entraide contribue à instaurer un climat de confiance et de coopération.

4. L'impact du partage des valeurs et de la vision des soins

Interviewer : Penses-tu que le fait de partager une même vision des soins avec des personnes de cultures différentes favorise la cohésion de l'équipe ?

P2: Oui, cela a un impact positif. Bien que les relations interpersonnelles jouent un rôle important, ce qui unit principalement une équipe, c'est l'objectif commun de prodiguer des soins de qualité aux patients.

Le partage de valeurs professionnelles communes permet d'établir une ligne directrice claire pour tous et de limiter les incompréhensions pouvant découler des différences culturelles.

5. Le turnover et les initiatives pour renforcer la cohésion

Interviewer : Y a-t-il un taux de turnover important dans ton équipe ?

P2: Depuis mon arrivée en novembre, il n'y a pas eu de départs significatifs.

Interviewer : Y a-t-il des intérimaires qui intègrent régulièrement l'équipe ?

P2: Non, nous avons actuellement un effectif stable, ce qui limite le recours à des intérimaires.

Interviewer : Existe-t-il des initiatives mises en place pour renforcer la cohésion de l'équipe ?

P2: Oui. Nous avons notamment des pauses communes, ce qui permet de maintenir un bon esprit d'équipe.

De plus, nous avons un groupe WhatsApp qui ne se limite pas aux discussions professionnelles, ce qui contribue à renforcer les liens. Nous participons également à des formations collectives, comme récemment à un événement en cardiologie belge à l'Atomium.

6. La communication au sein de l'équipe

Interviewer : Comment communique-tu avec tes collègues ?

P2: De manière directe. Lorsqu'une information doit être transmise, je privilégie l'échange verbal immédiat.

Interviewer : As-tu observé des différences de communication selon l'origine de tes collègues ?

P2: Non, dans mon équipe, la communication est homogène et fluide entre tous les membres.

7. L'adaptation aux différences culturelles

Interviewer : Penses-tu que les nouveaux arrivants devraient bénéficier d'une formation sur la communication interculturelle avant de commencer à travailler ?

P2: Oui, et il existe déjà une formation à ce sujet via la plateforme *Talentsoft*.

Interviewer : Peux-tu préciser le contenu de cette formation ?

P2: Elle repose sur des mises en situation interactives où l'on doit choisir la meilleure manière de réagir face à certains scénarios professionnels. Si la réponse sélectionnée n'est pas optimale, une alternative est proposée afin de favoriser une communication plus efficace et adaptée aux contextes multiculturels.

Interviewer : Merci beaucoup pour ton temps et ton témoignage.

P2: Avec plaisir !