

Entretien P6– Aide-soignant

Introduction

Interviewer : Bonjour Daniel, dans le cadre de mon mémoire, je dois interroger des professionnels de la santé afin d’explorer la cohésion dans les équipes multiculturelles, notamment en lien avec les différences dans les styles de communication. Peux-tu te présenter brièvement ?

P6: Bien sûr. Je m’appelle P6, je suis aide-soignant à l’unité X depuis maintenant 17 ans. Je suis d’origine équatorienne et je suis arrivé en Belgique à l’âge de 19 ans.

À mon arrivée, je ne parlais pas français. J’ai donc suivi des cours de français afin de progresser et de m’intégrer plus facilement. Cependant, j’ai rencontré certaines difficultés dans cet apprentissage, notamment parce que mon professeur de français à l’université flamande où j’étais inscrit préférait m’enseigner l’espagnol. Cela m’a poussé à apprendre la langue principalement dans la vie quotidienne, en échangeant avec les gens, en utilisant les transports en commun, et en interagissant directement avec mon environnement.

Par la suite, j’ai poursuivi des cours de perfectionnement en français, en me concentrant particulièrement sur l’orthographe et la grammaire, ce qui m’a beaucoup aidé dans ma formation professionnelle.

1. La cohésion au sein de l’équipe

Interviewer : Comment décrirais-tu la cohésion dans ton équipe actuellement ?

P6: Actuellement, je trouve que la cohésion commence à s’améliorer. Nous avons traversé une période difficile ces derniers mois en raison de problèmes internes, notamment liés à la gestion de l’équipe.

Il y a eu des malentendus et des informations erronées qui ont circulé, ce qui a provoqué une division au sein du groupe. Cela a eu un impact négatif sur l’ambiance de travail et plusieurs collègues ont quitté le service à cause de ces tensions.

Cependant, depuis quelques mois, nous constatons une amélioration. Nous essayons de retrouver l’entraide et la communication qui existaient auparavant. Désormais, lorsque nous avons un problème, nous privilégions le dialogue direct avec la personne concernée afin de résoudre les différends plus efficacement.

Interviewer : Selon toi, quels sont les éléments qui favorisent une bonne cohésion d'équipe ?

P6: La communication est l'élément clé. Lorsqu'un problème survient, il est essentiel d'en parler directement avec la personne concernée plutôt que de laisser des rumeurs se propager.

Il est également important d'adopter une approche constructive face aux difficultés, en cherchant des solutions immédiates au lieu d'accumuler des tensions qui pourraient détériorer l'ambiance de travail.

Interviewer : Quels sont les principaux obstacles à la cohésion d'équipe ?

P6: Le principal obstacle est la propagation de fausses informations. Lorsque des faits sont mal interprétés ou déformés, cela peut créer des tensions inutiles.

Une autre difficulté est la tendance à parler des problèmes à d'autres collègues au lieu de s'adresser directement à la personne concernée. Ce type de comportement crée des malentendus et alimente un climat de méfiance au sein de l'équipe.

2. La diversité culturelle et les tensions dans l'équipe

Interviewer : As-tu déjà vécu des tensions liées aux différences culturelles dans ton équipe ?

P6: Personnellement, je n'ai jamais rencontré de conflit majeur lié à la diversité culturelle. Toutefois, j'ai parfois ressenti une certaine distance de la part de certains collègues ou patients en raison de mon accent.

Lorsque certains patients entendent un accent étranger, ils peuvent être plus méfiants quant aux compétences du soignant. Ils peuvent avoir l'impression que l'on ne maîtrise pas bien notre métier simplement parce que notre manière de parler est différente. Heureusement, une fois qu'ils voient que nous savons ce que nous faisons, ce genre d'a priori disparaît rapidement.

Interviewer : Comment gères-tu ces situations ?

P6: Au début, cela me touchait un peu, mais avec l'expérience, j'ai appris à ne pas y prêter attention. Aujourd'hui, je me concentre sur la qualité des soins que je prodigue. La meilleure réponse à ce type de préjugé est de démontrer son professionnalisme et son savoir-faire.

Interviewer : As-tu déjà rencontré des difficultés de communication liées à la langue ?

P6: Oui, surtout au début de ma carrière. Par exemple, une fois, on m'a demandé d'appeler une autre unité pour demander un bac pour un patient. En espagnol, il n'y a pas de distinction entre le mot "bac" et d'autres termes similaires, donc j'ai eu du mal à me faire comprendre.

Cela a créé un malentendu et j'ai fini par devoir passer le téléphone à une collègue francophone.

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

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

P6: Cela dépend des collègues avec qui je travaille. Avec certaines personnes, nous avons développé une confiance mutuelle qui nous permet de nous entraider naturellement, sans même avoir besoin de se parler.

Cependant, j'ai remarqué une différence entre les générations. Les soignants plus expérimentés ont tendance à être plus solidaires, tandis que les nouvelles générations sont parfois plus individualistes. Nous essayons d'inculquer aux nouveaux arrivants cette culture de l'entraide afin de maintenir une bonne dynamique d'équipe.

4. L'impact du turnover sur la cohésion

Interviewer : Penses-tu que la rotation fréquente du personnel affecte la cohésion de l'équipe ?

P6: Oui, sans aucun doute. Chaque fois qu'un nouveau collègue arrive, il faut du temps pour qu'il s'adapte et apprenne notre façon de travailler. Cela demande un effort supplémentaire de la part des anciens, ce qui peut être fatigant sur le long terme.

Lorsqu'il y a trop de turnover, certains collègues finissent par se lasser de toujours devoir former de nouvelles personnes, ce qui peut créer des frustrations.

5. Le leadership et la gestion d'équipe

Interviewer : Comment perçois-tu le rôle du manager dans ton équipe ?

P6: Le manager joue un rôle crucial dans la cohésion de l'équipe. Sa capacité à observer, écouter et anticiper les problèmes est essentielle pour maintenir une bonne ambiance de travail.

Notre responsable actuelle est très attentive. Elle prend le temps d'observer les besoins de chacun et intervient lorsque c'est nécessaire pour soutenir l'équipe. Elle veille également à bien organiser les plannings afin d'éviter les situations trop stressantes.

Interviewer : As-tu déjà ressenti un manque de reconnaissance ou d'écoute de la part d'un manager ?

P6: Oui, dans le passé, nous avons eu une responsable qui était très autoritaire et peu à l'écoute. Elle prenait des décisions sans consulter l'équipe et imposait ses choix sans discussion. Cela a créé beaucoup de tensions et de frustrations.

Depuis son départ, la situation s'est améliorée, et nous avons aujourd'hui une meilleure communication avec notre encadrement.

6. L'intégration des nouveaux engagés

Interviewer : Comment se passe l'intégration des nouveaux engagés dans ton équipe ?

P6: Nous essayons de leur expliquer le fonctionnement du service et de les accompagner au mieux. Avant, nous avions une personne spécifiquement chargée de l'accueil des nouveaux, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Cependant, nous faisons tous de notre mieux pour qu'ils se sentent intégrés.

Conclusion

Interviewer : Merci beaucoup P6 pour ton temps et ton témoignage précieux.

P6: Avec plaisir !