

Entretien avec P4– Nouvelle engagée

Introduction

Interviewer : Bonjour , je suis Patricia. Actuellement, je réalise un mémoire en santé publique à l’UCL et je dois interviewer des professionnels sur la cohésion au sein des équipes multiculturelles. Est-ce que tu es d’accord pour que j’enregistre cet entretien ?

P4: Oui, pas de souci.

Interviewer : Merci. Cet entretien est réalisé uniquement à des fins académiques et restera totalement anonyme.

P4: D’accord.

Interviewer : Je vais te poser plusieurs questions. Il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, tu peux répondre en fonction de ton vécu et de tes expériences.

1. La cohésion au sein de l’équipe

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

P4: Elle est très bonne. Nous sommes très soudés et dès qu’il y a un problème, on n’est jamais seul. On peut toujours compter sur l’équipe.

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

P4: Je pense que c’est l’entente entre collègues et aussi le fait d’avoir un groupe en dehors du travail. Cela nous permet d’échanger, de discuter dans un cadre différent, et cela renforce nos liens professionnels.

Interviewer : Donc, vous vous voyez aussi en dehors du travail ?

P4: Oui, c’est ça.

Interviewer : D’accord, super. Et selon toi, qu’est-ce qui peut être un obstacle à la cohésion dans l’équipe ?

P4: Pour moi, ce sont les ragots. Dire qu’une personne est mauvaise et que cela fasse le tour de l’équipe, je pense que ça peut être un obstacle majeur à la cohésion.

2. Diversité culturelle et tensions dans l'équipe

Interviewer : As-tu déjà vécu des tensions liées à la différence culturelle dans l'équipe ?

P4: Non, pas du tout.

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

P4: Dès que quelqu'un a un souci, les autres viennent immédiatement l'aider. Ils communiquent beaucoup entre eux et rigolent aussi beaucoup, et ça, je trouve ça vraiment bien.

3. Impact du partage des valeurs professionnelles

Interviewer : Est-ce que tu penses que le fait de partager une même vision des soins et des valeurs contribue à une bonne cohésion dans l'équipe ?

P4: Oui, mais pas uniquement. Dans notre équipe, il y a des personnes qui ont des visions différentes des soins. Chacun a une manière de penser qui lui est propre, mais cela ne crée pas de conflits, au contraire. On peut en parler et apprendre des autres.

4. Impact du turnover et des intérimaires

Interviewer : Est-ce que tu penses que la rotation du personnel, notamment l'arrivée fréquente d'intérimaires, peut impacter la cohésion d'une équipe ?

P4: Non, pas spécialement. Sauf si l'équipe est composée à 80 % d'intérimaires, là, ça devient plus compliqué. On ne voit jamais les mêmes personnes, on ne les connaît pas vraiment et eux non plus ne connaissent pas bien le service. Du coup, c'est difficile pour eux de s'adapter.

5. Initiatives pour renforcer la cohésion

Interviewer : Est-ce qu'il existe des initiatives mises en place dans votre équipe pour renforcer la cohésion, comme des formations ou des réunions ?

P4: Non, pas spécialement.

6. Styles de communication dans l'équipe

Interviewer : Comment communiquez-vous habituellement avec vos collègues ? Est-ce que vous êtes plutôt formelle, ou bien directe ?

P4: Comme je viens d'intégrer l'équipe, j'évite de trop m'imposer. Je ne vais pas forcément aller directement vers les autres, surtout dans leurs conversations personnelles, car je trouve que cela ne se fait pas.

Interviewer : D'accord. À quel moment communiquez-vous le plus avec vos collègues dans le cadre du travail ?

P4: Peu importe le moment. Dès que j'ai une question à poser ou une information à transmettre, je le fais sans hésiter.

Interviewer : Tu préfères communiquer en direct ou de manière plus détournée selon la situation ?

P4: Cela dépend des moments, mais aussi de la personne avec qui je parle.

7. Perception des différences culturelles dans la communication

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

P4: Non, pas spécialement.

Interviewer : Penses-tu que la communication est davantage liée à la personnalité qu'à l'origine culturelle ?

P4: Oui, c'est plus une question de personnalité. Les différences de communication existent, mais elles ne sont pas forcément liées à la culture.

8. Influence du style de communication sur le travail

Interviewer : Est-ce que le fait de travailler avec des personnes ayant des styles de communication différents influence ta manière de travailler ?

P4: Oui, si une personne communique peu avec moi ou différemment, je peux me demander si elle ne m'apprécie pas spécialement. Du coup, cela peut influencer mon comportement envers elle.

Interviewer : As-tu déjà eu des désaccords en raison de la manière dont une personne t'a parlé ?

P4: Oui, mais c'était plus en tant qu'étudiante.

Interviewer : Comment as-tu géré cette situation ?

P4: Je me suis rappelée de la technique enseignée à l'école, et le lendemain, je suis allée voir la personne pour lui expliquer que j'avais appliqué ce que l'on nous avait appris en formation. Elle n'était pas d'accord et m'a dit que sur le terrain, les choses étaient différentes. Je pouvais comprendre son point de vue, mais c'est la manière dont elle me l'a dit qui m'a dérangée.

9. Rôle du manager dans la cohésion d'équipe

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

P4: Elle doit soutenir l'équipe et faire en sorte que nous restions soudés. Au final, nous sommes tous dans le même bateau, donc je ne vois pas pourquoi nous nous disputerions pour des choses futiles.

Interviewer : Penses-tu que ta responsable favorise un environnement inclusif ?

P4: Oui.

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

P4: Non, pas spécialement.

10. Intégration et formation des nouveaux engagés

Interviewer : As-tu reçu une formation sur la diversité culturelle depuis ton arrivée ?

P4: Oui.

Interviewer : Comment s'est déroulé ton accueil dans le service ?

P4: Très bien. J'étais déjà venue en stage ici, donc je connaissais un peu l'équipe. On a commencé par l'administratif, la remise des tenues, puis une formation sur l'hygiène. Ensuite, la responsable nous a présenté le service.

Interviewer : Te sens-tu déjà bien intégrée dans l'équipe ?

P4: Oui, mais je préfère garder mes distances au début, car c'est une équipe très soudée et je ne veux pas m'imposer trop vite.

Interviewer : Merci beaucoup pour ton temps et ton témoignage.

P4: Avec plaisir !