

Comment réagir si vous éprouvez des difficultés avec une infirmière, une infirmière auxiliaire, un préposé aux bénéficiaires ou tout autre membre de l'équipe de soins lors des stages



- Dans certaines circonstances, il est possible d'éprouver des difficultés avec des membres de l'équipe de soins lors des stages. Que ce soit parce que vous avez l'impression de ne pas être écoutée, d'être mise à l'écart, d'être de trop, ou encore parce que vous avez l'impression de n'avoir aucune crédibilité, il est important d'agir. Il y a de multiples causes qui peuvent provoquer votre inconfort, mais il n'y a pas de multiples façons d'y faire face. Voici quelques suggestions :
  - ✓ En tout premier lieu, il est très important de **prendre conscience** du fait que vous vivez une tension et d'en déterminer la source. Si vous éprouvez des difficultés relationnelles, il ne sert à rien de



l'ignorer et d'attendre la fin du stage. Pourquoi? Premièrement, parce que cela peut avoir une incidence majeure sur votre performance en stage. Et deuxièmement, parce que cela peut également avoir une incidence sur vos performances futures : en effet, si vous vivez une expérience difficile sans y faire face, cela peut miner votre confiance en vous ou affecter votre estime personnelle. Effectivement, peu importe la difficulté, si vous restez sans rien faire, vous allez avoir l'impression d'avoir subi une situation sans reprendre votre pouvoir en mains et vous aurez manqué une belle occasion de développer d'autres habiletés comme celle de travailler en équipe, celle de vous affirmer ou encore celle de modifier vos perceptions. De plus, vous ne faites qu'acheter du temps parce que vous risquez fort bien de revivre une situation semblable dans un autre contexte professionnel. En bref, il est important de ne pas **nier** la situation, de ne pas la **subir** ou encore de ne pas être en **réaction** contre elle (réagir impulsivement de façon inadéquate). Il faut, au contraire, la reconnaître et agir consciemment afin de ne pas être dans une position de victime.

- ✓ Une fois que vous avez conscientisé votre difficulté relationnelle, il est important de **déterminer le problème**. Il faut départager ce qui vous appartient (attitudes, part de stress non géré, manque de connaissances, etc.) et ce qui vous heurte précisément dans la façon d'agir d'un membre de l'équipe de soins. Si vous avez l'impression d'être ignorée, intimidée ou autre, il faut être en mesure de déterminer clairement les gestes et les situations qui provoquent votre malaise afin de pouvoir les nommer de façon constructive.
- ✓ Au même titre que lors des résolutions de conflits dans une équipe de travail, il faut ensuite avoir le **courage d'en parler à la personne concernée**. Cela est sans contredit l'étape la plus difficile, mais c'est effectivement celle qui vous offre le plus de chances de sortir de votre impasse et de reprendre du pouvoir sur votre vie. Vous aurez gagné en confiance et vous poursuivrez votre stage de façon plus harmonieuse. Vous pouvez débiter la

discussion en faisant preuve d'ouverture afin de susciter la collaboration de votre interlocuteur. Voici comment : « **M. ou M<sup>me</sup> X, je suis particulièrement stressée d'être en stage. C'est important pour moi d'être à la hauteur des attentes et de bien faire mon stage. Il y a une situation qui me stresse, je vous demande votre aide.** » Ceci est un exemple de propos qui suscitent l'ouverture et appellent à la collaboration plutôt qu'à la confrontation malsaine. Pour le reste, il suffit de poursuivre en employant la méthode « x, y, z » : « Dans telle situation, lorsque vous faites ceci, je me sens comme cela. » Voir dans l'onglet « Défis en stage », la section « Comment résoudre un conflit dans une équipe de travail » pour plus de détails.

- ✓ Il n'est pas rare que le simple fait de partager votre perception suffise à dissiper le malentendu. Souvent, la personne concernée peut vous rassurer sur son attitude, qui n'est pas dirigée contre vous, et elle fera probablement plus attention. Plusieurs facteurs comme la lourdeur de la tâche peuvent entrer en ligne de compte. Par contre, cette même personne peut également avoir quelque chose à vous partager à son tour. Il est alors important de **garder votre esprit ouvert face aux commentaires**. Soyez aussi courtoise que ce à quoi vous vous attendiez de la part de l'autre. Si les commentaires ne vous font pas plaisir, affirmez que vous en prenez bonne note et réfléchissez-y à tête reposée plutôt que d'être sur la défensive et d'argumenter.
- ✓ Par la suite, il est important de **faire part de votre démarche à votre enseignante** (vous pouvez également lui en parler dès le départ, celle-ci peut vous aider à vous pratiquer). Comme votre enseignante vous évalue, il est intéressant pour elle de savoir que vous avez agi de façon professionnelle. Si la démarche n'a pas fonctionné (par exemple, vous trouvez les propos ou l'attitude de votre interlocuteur injustifiés), il est également très important que l'enseignante soit au courant. Celle-ci pourra alors revoir les étapes avec vous. Elle pourra agir à titre de médiatrice si c'est nécessaire ou elle prendra les dispositions qui s'imposent s'il y a une impasse.

