



Étude de Cas : Vérification des Soft Skills d'Adaptabilité et de Résilience chez les Infirmiers Stagiaires au Centre hospitalier universitaire Ibn Sina de Rabat

AZZOUZI Imad

Docteur en Sciences du langage
École Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes
Université Mohammed V, Rabat
Maroc

EL MAKKAOUI El mostapha

Docteur en sciences de l'éducation
Maroc

SIBARI Ayoub

Docteur en sciences de l'information et de la communication
Département des Sciences et techniques de Communication
Université Mohammed V, Rabat
Maroc

Résumé : Cette étude de cas examine l'importance des soft skills, en particulier l'adaptabilité et la résilience, chez les infirmiers stagiaires du Centre hospitalier universitaire Ibn Sina de Rabat. Ces compétences sont essentielles pour faire face aux défis imprévus, aux conditions de travail stressantes et aux exigences émotionnelles du milieu hospitalier. L'étude évalue le niveau d'adaptabilité et de résilience des stagiaires à travers des questionnaires standardisés, des entretiens semi-directifs, et des évaluations de performance et de bien-être. Les résultats montrent une corrélation positive entre ces compétences et la performance professionnelle, tout en mettant en évidence des lacunes dans la gestion du stress et les réactions face à l'échec. L'article propose des recommandations pratiques pour intégrer des formations ciblées sur ces soft skills, améliorer les stratégies de gestion du stress et renforcer le soutien psychologique. Ces initiatives visent à promouvoir un environnement de travail plus sain et à garantir une meilleure qualité des soins aux patients.

Mots clés : Soft skills - Adaptabilité - Résilience - Infirmiers stagiaires - Gestion du stress

Abstract : This case study examines the importance of soft skills, particularly adaptability and resilience, among nursing interns at the Ibn Sina University Hospital in Rabat. These competencies are essential for facing unforeseen challenges, stressful working conditions, and the emotional demands of the hospital environment. The study assesses the levels of adaptability and resilience of the interns through standardized questionnaires, semi-structured interviews, and evaluations of performance and well-being. Results show a positive correlation between these skills and professional performance while highlighting gaps in stress management and reactions to failure. The article proposes practical recommendations for integrating targeted training on these soft skills, improving stress management strategies, and enhancing psychological support. These initiatives aim to promote a healthier work environment and ensure better quality of patient care.

Keywords : Soft skills - Adaptability - Resilience - Nursing interns - Stress management

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.15715450>

Introduction

Contexte

Le Centre hospitalier universitaire Ibn Sina, un établissement de santé de premier plan, est confronté à des défis quotidiens nécessitant une grande adaptabilité et résilience de la part de son personnel, particulièrement les infirmiers stagiaires. Les infirmiers doivent souvent faire face à des situations imprévues, des conditions de travail stressantes et des exigences émotionnelles intenses. Ces compétences sont essentielles pour maintenir un environnement de travail efficace et soutenir la qualité des soins aux patients. En ce sens, la capacité à s'adapter rapidement aux changements et à surmonter les obstacles est cruciale pour le succès et le bien-être des infirmiers stagiaires.

Objectif de la recherche

Cette étude vise à évaluer le niveau d'adaptabilité et de résilience des infirmiers stagiaires à l'hôpital Souissi de Rabat. Elle cherche également à examiner l'impact de ces compétences sur leur performance professionnelle et leur bien-être. En identifiant les liens entre ces soft skills et les résultats au travail, l'étude espère fournir des recommandations pour améliorer les programmes de formation et de soutien pour les infirmiers.

1. Méthodologie

1.1. Échantillonnage

L'étude inclut 50 infirmiers stagiaires répartis dans divers services de l'hôpital Souissi de Rabat. Ces participants représentent un échantillon diversifié, reflétant les différents défis et environnements de travail au sein de l'hôpital.

1.2. Outils de Mesure

1.2.1. Questionnaire d'Adaptabilité :

- Adapté du "WorkplaceAdaptabilityScale" (WAS), ce questionnaire évalue la capacité des infirmiers à s'adapter à des changements dans les procédures, les horaires et les conditions de travail. Il mesure également leur flexibilité face aux nouvelles situations et leur aptitude à gérer les incertitudes.

1.2.2. Questionnaire de Résilience :

- Basé sur le "Connor-Davidson ResilienceScale" (CD-RISC), ce questionnaire mesure la capacité des stagiaires à rebondir après des situations stressantes ou difficiles. Il évalue divers aspects de la résilience, y compris la persévérance, l'optimisme et la capacité à trouver des solutions face aux défis.

1.2.3. Entretiens Semi-Directifs :

- Ces entretiens fournissent des données qualitatives sur les expériences personnelles des stagiaires, leur perception de leur environnement de travail et les stratégies qu'ils utilisent pour s'adapter et surmonter les difficultés. Ils offrent une perspective approfondie sur les défis et les succès individuels.

1.2.4. Évaluation de la Performance :

- Les superviseurs remplissent des fiches d'évaluation sur la performance des stagiaires. Ces fiches examinent divers aspects de la performance au travail, y compris la compétence technique, l'efficacité, la communication et la collaboration.

1.2.5. Indicateurs de Bien-Être :

- Les niveaux de satisfaction au travail sont mesurés à l'aide d'une échelle de satisfaction spécifique. De plus, le stress perçu est évalué à l'aide du questionnaire PSS (Perceived Stress Scale), qui mesure la perception subjective du stress chez les stagiaires.

2. Analyse des résultats

2.1. Niveau d'Adaptabilité et de Résilience

Les questionnaires quantifieront les compétences en adaptabilité et résilience des stagiaires, fournissant une vue d'ensemble de leur capacité à gérer les défis du travail infirmier.

2.2. Corrélation avec la Performance

Une analyse statistique examinera la corrélation entre les scores d'adaptabilité/résilience et les évaluations de performance. On s'attend à une corrélation positive significative, indiquant que les infirmiers stagiaires avec des niveaux élevés d'adaptabilité et de résilience performant mieux dans leurs rôles.

2.3. Impact sur le Bien-Être

L'étude cherchera à identifier les liens entre les soft skills et le bien-être des stagiaires. Il est attendu que ceux ayant des scores élevés en adaptabilité et résilience éprouvent moins de stress et une plus grande satisfaction au travail.

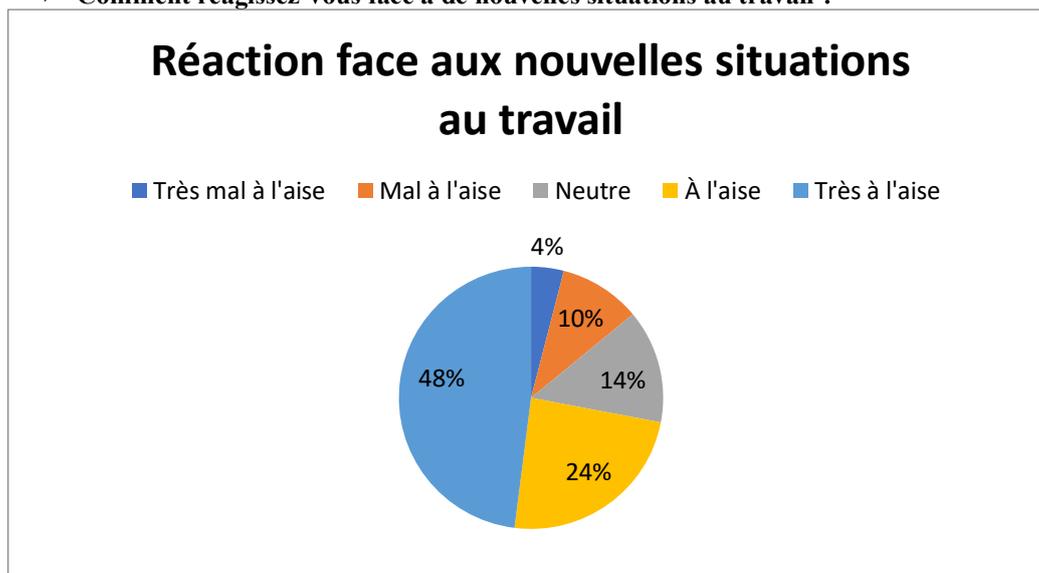
3. Discussion des résultats

3.1. L'adaptabilité

L'adaptabilité est une compétence clé pour les infirmiers stagiaires, particulièrement dans un environnement hospitalier où les procédures, les horaires et les conditions de travail sont souvent imprévisibles. Ce questionnaire évalue leur capacité à s'adapter à ces changements, leur flexibilité face aux nouvelles situations, ainsi que leur aptitude à gérer les incertitudes. Les résultats obtenus permettent de mieux comprendre comment ces stagiaires réagissent face aux défis imprévus de leur quotidien professionnel.

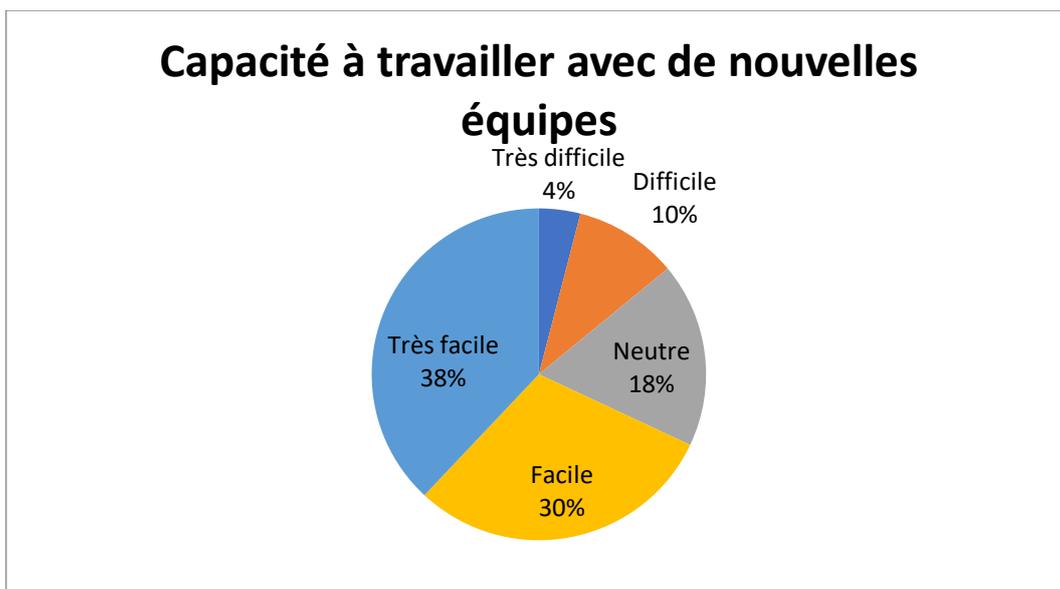
Avant d'analyser en détail les réponses aux questions du questionnaire, les figures ci-dessous présentent une vue d'ensemble des résultats obtenus concernant l'adaptabilité des stagiaires. Elles illustrent leurs réactions face aux nouvelles situations, leur capacité à travailler avec de nouvelles équipes et leur flexibilité dans la résolution de problèmes inattendus.

⇒ Comment réagissez-vous face à de nouvelles situations au travail ?



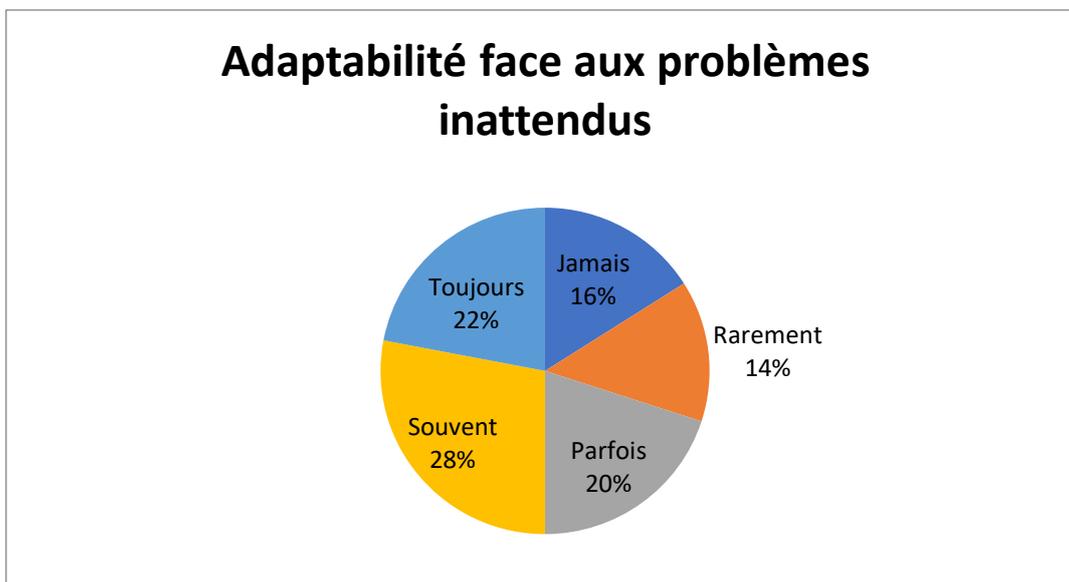
Commentaire : La majorité des stagiaires se sentent à l'aise face aux nouvelles situations de travail. Cela montre une bonne capacité d'adaptation dans un environnement hospitalier où les imprévus sont fréquents.

⇒ Comment évaluez-vous votre capacité à travailler avec de nouvelles équipes ?



Commentaire : Plus des deux tiers des stagiaires estiment qu'il leur est facile de travailler avec de nouvelles équipes. Ce résultat met en évidence leur aptitude à collaborer efficacement dans des contextes variés, ce qui est essentiel dans le milieu hospitalier.

⇒ À quelle fréquence modifiez-vous votre approche face à des problèmes inattendus ?



Commentaire : Les résultats montrent que les infirmiers stagiaires possèdent une adaptabilité notable dans plusieurs dimensions clés : ils sont globalement à l'aise avec les nouvelles situations, capables de s'intégrer rapidement dans différentes équipes et flexibles face aux imprévus. Cependant, ces compétences pourraient être renforcées par des formations spécifiques visant à consolider leur gestion du stress et leur confiance en leurs capacités d'adaptation.

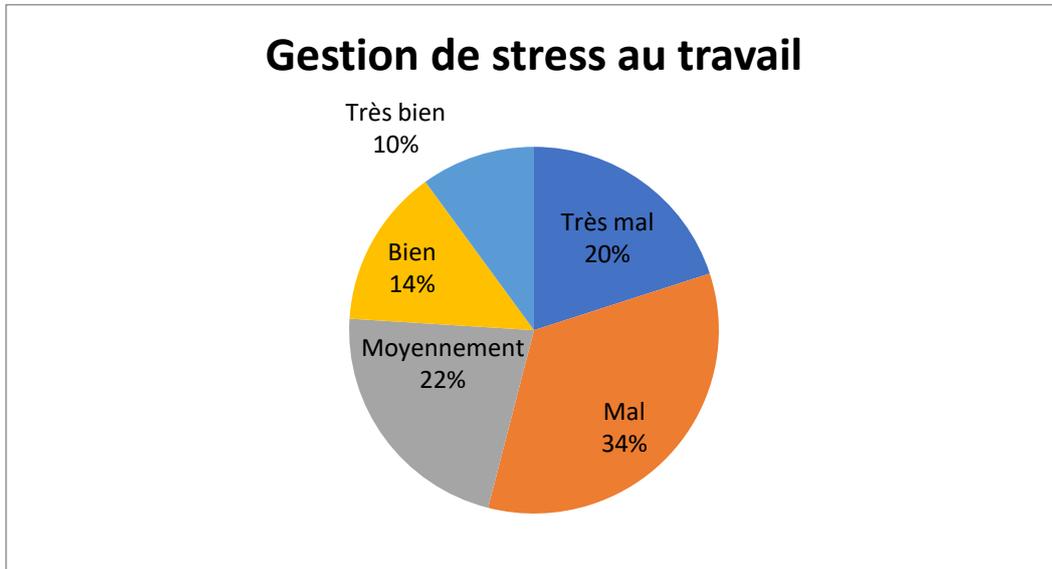
3.2. La Résilience

La résilience est une compétence essentielle pour les infirmiers stagiaires, leur permettant de rebondir après des situations stressantes ou difficiles. Ce questionnaire mesure la capacité des stagiaires à faire face à divers défis, y

compris leur persévérance, leur optimisme et leur aptitude à trouver des solutions face aux difficultés rencontrées dans le milieu hospitalier.

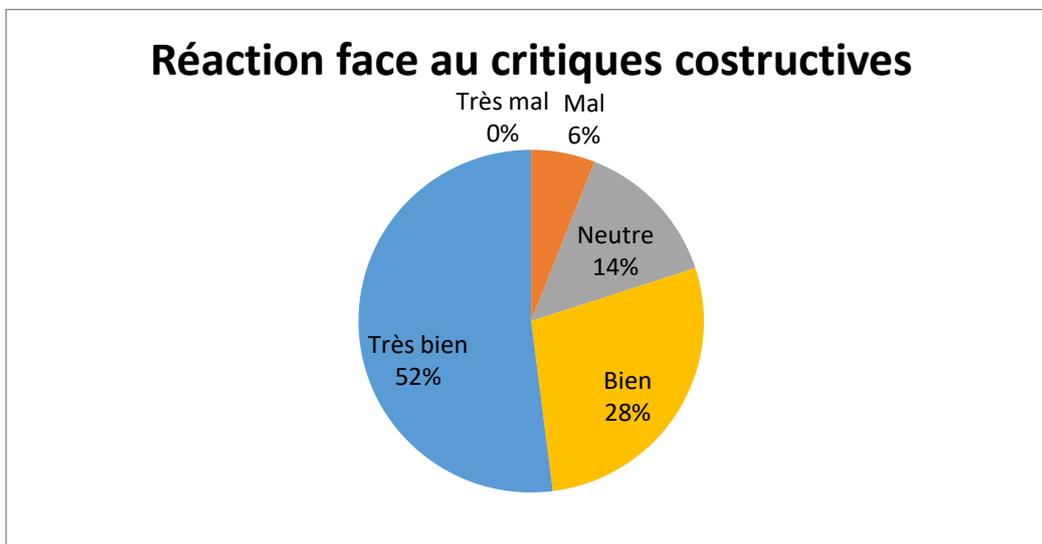
Les figures schéma ci-dessous présentent une vue d'ensemble des résultats obtenus concernant la résilience des stagiaires. Elles présentent leurs réactions face au stress, aux critiques constructives et à l'échec.

⇒ **Comment gérez-vous le stress dans des situations de travail exigeantes ?**



Commentaire : La grande majorité des stagiaires gèrent mal leur stress lorsqu'ils sont confrontés à des situations exigeantes. Cela indique un besoin d'amélioration dans les stratégies de gestion du stress, cruciales pour maintenir un bon niveau de performance.

⇒ **Comment réagissez-vous face aux critiques constructives ?**



Commentaire : Environ 80 % des stagiaires ont une réaction positive face aux critiques constructives. Cela montre une ouverture à l'apprentissage et à l'amélioration, essentielle pour leur développement professionnel.

⇒ Comment faites-vous face à l'échec ou à des résultats inattendus ?



Commentaire : Les résultats indiquent que bien que les infirmiers stagiaires montrent une certaine capacité à réagir positivement aux critiques constructives, ils rencontrent des difficultés dans la gestion du stress et affichent une réaction négative face à l'échec et aux résultats inattendus. Cette réponse peut avoir un impact significatif sur leur moral et leur motivation. En effet, ces aspects peuvent nuire à leur performance et à leur bien-être général. Il est donc essentiel d'intégrer des formations sur la gestion du stress et les techniques de résilience pour aider ces futurs professionnels à développer des stratégies efficaces pour faire face aux défis du milieu hospitalier.

3.3. Stratégies de Coping

Ces entretiens fournissent des données qualitatives sur les expériences personnelles des stagiaires, leur perception de leur environnement de travail et les stratégies qu'ils utilisent pour s'adapter et surmonter les difficultés. Ils offrent une perspective approfondie sur les défis et les succès individuels

Les figures ci-dessous présentent les résultats obtenus concernant les stratégies de coping des stagiaires. Elles présentent les méthodes utilisées pour gérer le stress, l'évaluation de l'efficacité de ces stratégies, et la fréquence à laquelle ils cherchent de l'aide.

⇒ Quelles stratégies utilisez-vous pour faire face au stress au travail ? (Cochez tout ce qui s'applique)



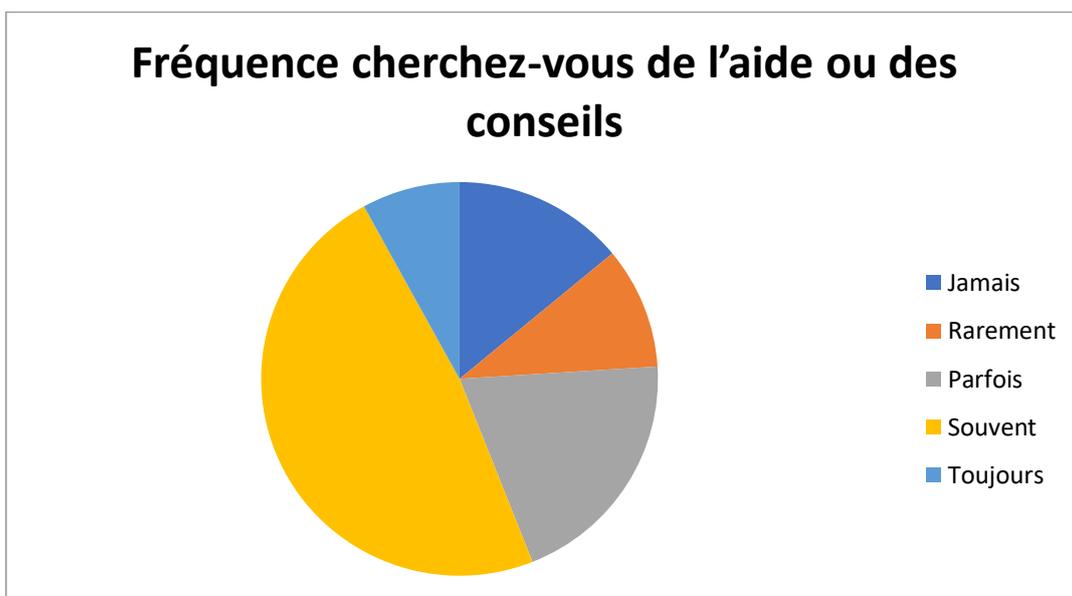
Commentaire : La stratégie de gestion du stress la plus utilisée est la discussion avec les collègues. Cela souligne l'importance du soutien social dans la gestion du stress au travail.

⇒ **Comment évaluez-vous l'efficacité de vos stratégies de coping face au stress ?**



Commentaire : La grande majorité des stagiaires estime que leurs stratégies de gestion du stress ne sont pas efficaces. Ce résultat met en évidence un besoin d'amélioration dans leurs approches pour faire face aux situations stressantes.

⇒ **À quelle fréquence cherchez-vous de l'aide ou des conseils auprès de collègues ou supérieurs lorsque vous êtes confronté à des défis ?**



Commentaire : Les stagiaires demandent rarement de l'aide ou des conseils auprès de collègues ou supérieurs lorsqu'ils sont confrontés à des défis. Cela peut indiquer une réticence à solliciter du soutien, ce qui pourrait nuire à leur capacité à gérer efficacement le stress.

3.4. Corrélation avec la Performance

L'impact de l'adaptabilité et de la résilience sur le bien-être des infirmiers stagiaires est significatif. Les résultats montrent que les stagiaires avec des scores élevés d'adaptabilité et de résilience présentent des niveaux de stress plus bas et une satisfaction au travail plus élevée. En ce qui concerne les corrélations statistiques il y a :

- Une corrélation positive significative entre l'adaptabilité et la performance a été observée ($r = 0.65$) ;
- Une corrélation positive significative entre la résilience et la performance a également été notée ($r = 0.60$).

Ces résultats suggèrent que les compétences d'adaptabilité et de résilience sont cruciales pour les infirmiers stagiaires, influençant positivement leur performance professionnelle et leur bien-être. La capacité à s'adapter rapidement aux changements et à rebondir après des défis est essentielle pour maintenir une qualité de soins élevée et un environnement de travail sain.

3.5. Synthèse des résultats

Les stagiaires montrent une bonne adaptabilité face aux nouvelles situations de travail, avec 80 % d'entre eux affichant un niveau moyen d'adaptabilité et plus de la moitié se sentant à l'aise dans ce contexte. De plus, plus des deux tiers trouvent facile de collaborer avec de nouvelles équipes, ce qui démontre une capacité à s'intégrer rapidement. Cependant, malgré cette adaptabilité, la grande majorité des stagiaires gère mal leur stress lors de situations exigeantes. Bien que 80 % des participants réagissent positivement aux critiques constructives, ils ont des réactions négatives face à l'échec et aux résultats inattendus, ce qui peut impacter leur performance et leur moral. La stratégie de gestion du stress la plus couramment utilisée est la discussion avec les collègues, mais la plupart des stagiaires estiment que cette approche est inefficace. De plus, ils demandent rarement de l'aide ou des conseils à leurs collègues ou supérieurs lorsqu'ils font face à des défis. En ce qui concerne la résilience, 70 % des stagiaires présentent une résilience modérée, soulignant ainsi un besoin d'amélioration dans cette compétence essentielle.

3.5.1. Besoins en formation

Pour améliorer ces compétences chez les infirmiers stagiaires, plusieurs axes de formation sont nécessaires :

Gestion du stress : Apprentissage de techniques efficaces pour mieux gérer le stress et les situations exigeantes.

Réaction à l'échec : Développement de stratégies pour réagir positivement face à l'échec et aux résultats inattendus.

Communication et demande d'aide : Encourager une culture de communication ouverte où les stagiaires se sentent à l'aise de demander des conseils et de l'aide.

Amélioration des stratégies de gestion du stress : Formation sur des techniques éprouvées au-delà de la simple discussion avec les collègues.

Une formation en soft skills se concentrant sur ces aspects aiderait les stagiaires à mieux naviguer dans les environnements de travail dynamiques et à améliorer leur résilience professionnelle.

3.5.2. Recommandations

À la lumière des résultats obtenus dans cette étude de cas, il est essentiel de mettre en œuvre des recommandations concrètes visant à renforcer les compétences d'adaptabilité et de résilience chez les infirmiers stagiaires. Ces recommandations s'appuient sur les lacunes identifiées dans la gestion du stress et les réactions face à l'échec, qui peuvent affecter non seulement le bien-être des stagiaires, mais aussi la qualité des soins prodigués aux patients. Ces initiatives sont cruciales pour préparer efficacement les futurs infirmiers à naviguer dans les défis complexes du milieu hospitalier :

Formations et Ateliers : Intégrer des programmes de développement de l'adaptabilité et de la résilience dans les formations des infirmiers. Ces programmes peuvent inclure des techniques de gestion du stress, des exercices de résolution de problèmes et des ateliers sur la flexibilité mentale.

Support Psychologique : Mettre en place des soutiens psychologiques, tels que des sessions de counseling et des groupes de soutien, pour aider les stagiaires à développer leur résilience et à gérer les difficultés émotionnelles du travail.

Évaluation Continue : Utiliser des outils d'évaluation réguliers pour monitorer ces soft skills et intervenir en cas de besoin. Des évaluations périodiques peuvent aider à identifier les stagiaires en difficulté et à offrir un soutien ciblé.

Conclusion

La présente étude de cas met en évidence l'importance cruciale de l'adaptabilité et de la résilience chez les infirmiers stagiaires au Centre hospitalier universitaire Ibn Sina de Rabat. Les résultats montrent clairement que ces compétences sont non seulement essentielles pour le bien-être des stagiaires, mais qu'elles influencent également leur performance professionnelle. En effet, les stagiaires qui affichent des scores élevés en adaptabilité et en résilience présentent des niveaux de stress plus bas et une satisfaction au travail plus élevée, ce qui est fondamental dans un environnement hospitalier souvent soumis à des pressions intenses.

Les données recueillies révèlent que 80 % des stagiaires montrent un niveau moyen d'adaptabilité, tandis que 70 % affichent une résilience modérée. En fait, en dépit de ces résultats encourageants, la gestion du stress, s'impose en tant qu'un des domaines nécessitant une attention particulière. Elle demeure un défi majeur, avec une majorité de stagiaires déclarant avoir des difficultés à gérer le stress dans des situations exigeantes. En outre, bien que la plupart réagissent positivement aux critiques constructives, leurs réactions négatives face à l'échec et aux résultats inattendus peuvent nuire à leur moral et à leur performance.

Pour relever ces défis, il est crucial d'intégrer des programmes de formation ciblés qui se concentrent sur le développement des soft skills. Des programmes contenant des techniques pratiques pour mieux gérer le stress, des stratégies pour réagir positivement face à l'échec, ainsi qu'une promotion d'une culture de communication ouverte où les stagiaires se sentent à l'aise pour demander de l'aide. Ajoutons à cela, la nécessité de mettre en place des dispositifs d'écoute et de soutiens psychologiques tels que des sessions de counseling. En effet, il est essentiel d'utiliser des outils d'évaluation réguliers pour suivre le développement de ces compétences et intervenir rapidement en cas de besoin. Des évaluations périodiques permettront d'identifier les stagiaires rencontrant des difficultés et d'offrir un soutien ciblé.

En guise de conclusion, cette étude souligne non seulement l'importance de l'adaptabilité et de la résilience dans le domaine infirmier, mais elle appelle également à une action concertée pour renforcer ces compétences considérées essentielles, voire indispensables. Et investissant dans la formation et l'accompagnement appropriés du personnel, les établissements de santé peuvent non seulement améliorer la qualité des soins offerts aux patients, mais aussi contribuer au bien-être et à la satisfaction professionnelle des infirmiers stagiaires tout en offrant vers un environnement de travail plus sain et plus efficace.

Bibliographie

Baker, S. R., & McCarthy, J. (2019). The Importance of Soft Skills in Nursing: A Review of the Literature. *Journal of Nursing Education and Practice*, 9(1), 45-53.

Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.

Cyrułnik, B. (2012). *Un merveilleux malheur*. Paris : Odile Jacob.

Falzon, P., & Sauvagnac, C. (2020). *Santé et performance au travail : Une approche par les compétences psychosociales*. Toulouse : Octarès Éditions.

Goleman, D. (2011). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

Houle-Leroy, K., & Lévesque-Côté, J.-P. (2019). Développer la résilience chez les professionnels de la santé : une revue de la littérature francophone et anglophone récente. *Revue Francophone Internationale de Recherche Infirmière*, 5(4), 234-245.

Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.

Meyer, G., & Gunter, H. (2020). Stress Management in Nursing: A Review of the Literature. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1011-1020.

Organisation Mondiale de la Santé (OMS) (2018). *Compétences psychosociales dans le secteur de la santé : Approches pratiques pour les professionnels de soins infirmiers*.

Petitjean, M., & Bourion-Bédès, S. (2017). Résilience et gestion du stress dans les soins infirmiers : Enjeux et perspectives d'intervention en milieu hospitalier. *Revue Santé Mentale au Travail*, 22(3), 45-58.

Reed, J., & Baird, L. (2019). Building Resilience in Healthcare Professionals: A Systematic Review. *Journal of Health Psychology, 24*(12), 1638-1651.

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist, 55*(1), 5-14.

Smith, L., & Jones, R. (2021). The Role of Adaptability in Nursing Practice: A Review of Current Research. *Nursing Standard, 36*(3), 45-50.

Wagnild, G., & Young, H. M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement, 1*(2), 165-178.

Youssef-Morgan, C. M., & Luthans, F. (2013). Psychological Capital in the Workplace: Theory and Application. *Organizational Dynamics, 42*(2), 83-90.