

La transmission des savoirs tacites : le cas d'une institution de santé en Suisse Romande.

Sandrika LUCE-SCHEFSIK DE SZOLNOC, spécialisation Management Humain

Directeur de mémoire : Dr. Erwan BELLARD, Université de Genève

Expert : Patricia ARMAND

Mars 2018

La transmission des savoirs tacites : le cas d'une institution de santé en Suisse Romande.

Sandrika LUCE-SCHEFTSIK DE SZOLNOC

Résumé

La transmission des connaissances est un enjeu capital dans les institutions de santé, et plus particulièrement la transmission des savoirs tacites. Complémentaire à la dimension explicite du savoir, le tacite, sa définition et la motivation à le transmettre sont porteurs de nombreux enjeux tant pour l'organisation au sens large que pour les individus qui y travaillent. Cette problématique étant quasiment absente de la recherche, cette étude s'attelle à mettre en exergue les intentions menant au comportement de transmission des personnels infirmiers par rapport à la représentation que s'en font les managers de la même institution de santé. Les entretiens menés dans une démarche exploratoire avec, d'un côté, six infirmiers et, de l'autre, trois cadres dirigeants, permettent de montrer des divergences capitales de point de vue : alors que les infirmiers vont puiser leur motivation intrinsèque dans l'adhésion à des valeurs propres à leur fonction, dans l'objectif partagé par tous d'améliorer la prise en charge des patients, les managers considèrent la transmission comme l'objet d'une pratique RH à mettre en œuvre par différents moyens initiés par la direction de l'hôpital.

Mots clés

Connaissance tacite, transmission, hôpital, infirmier, manager, motivation, théorie du comportement planifié, théorie de l'auto-détermination, intention, pratique RH.