

Quand écouter le patient et quand s'écouter soi-même ?

Nul n'est besoin d'hausser le ton quand on sait qu'on a raison.

Retrouvez-nous sur le stand **Effcience-Dentaire 1P10**

© Andrii Yalanskyi/Shutterstock.com



Demande de rendez-vous matinaux ou tardifs, échelonnement des paiements, acceptation de retards, annulation de rendez-vous, exigences esthétiques et cliniques... comment dire non à vos patients sans paraître insensible ?

Comment savoir si le patient va en apprécier le geste et s'en montrer reconnaissant ou le voir comme une marque de faiblesse à exploiter ?

La nature est ainsi faite de parfois vouloir tester les limites, et d'autant plus facilement si le praticien ou son assistante montrent des signes de gentillesse démesurés. En même temps, une fermeté excessive peut blesser la susceptibilité de certains patients, les faire fuir et donner matière à une mauvaise réputation.

Face aux revendications et attentes personnelles de chacun, il est parfois difficile de poser un cadre juste entre le respect de soi et le respect de l'autre.

Se connaître soi-même

Se connaître soi-même et ce à quoi vous êtes sensibles pour en faire des règles immuables au cabinet est une étape.	Imposer des horaires stricts, réduire le temps d'échange avec les patients, refuser certains actes jugés contraire à l'intérêt du patient, refuser de travailler tôt ou de finir tard pour écouter votre rythme biologique... Dans la mesure du raisonnable, il est libre à chacun des praticiens de s'octroyer une organisation adaptée à son tempérament.
---	---

Laisser faire les choses revient à démissionner de son rôle de manager

Des besoins justifiés aux plus excentriques, les patients expriment des attentes parfois difficiles à satisfaire. Faute de savoir comment faire mieux, la plupart de praticiens réagissent au coup par coup.	Pour adopter une réaction juste, laisser faire les choses jusqu'à atteindre vos propres limites n'est raisonnable ni pour votre santé et bien être ni pour votre réputation professionnelle. Et savoir se protéger en imposant une autorité ferme qui dissuade le patient d'exprimer ses attentes n'est pas plus favorable à votre qualité relationnelle. Cela ne vous permettra pas de tisser un lien relationnel agréable. Or, c'est un bon moyen de vous détendre pour que le métier ne vous use pas à la longue. Et sans cela vous risquez de voir apparaître une tension chez vos patients au fauteuil faute de ne pouvoir exprimer leur peur et leur douleur.
--	---

Un audit interne préalable

Le secret est donc d'avoir une vision objective de ce qui est juste ou pas. Et d'adopter une ouverture d'esprit relative pour parfois déroger aux règles selon les cas particu-

liers. Mais de ne pas le faire pour chaque patient. La question de déroger à la règle ne peut se poser que dans de rares situations sinon autant y renoncer.

Par exemple, est-ce normal d'arriver avec quelques minutes de retard ? Bien sûr. Systématiquement ? Non. Il faut donc agir mais proportionnellement au problème. Parce que la situation même si elle peut blesser un praticien sensible à la ponctualité n'est pas assez importante pour l'exprimer d'une façon autre que subtilement.

Au contraire, même si le praticien n'est pas sensible à la ponctualité accepter un manque de ponctualité régulier revient à ne pas poser de cadre professionnel clair pour lui et son équipe. Cela ne peut que conduire à des dérives de la part des patients qui pour ne pas attendre viendront à leur tour, avec une marge de retard créant un cercle vicieux.

Comme chacun de vous êtes différents, il n'y a pas de bonne réponse aux questions suivantes.

Mais être conscient de ses limites permet de poser une règle que vous saurez défendre puisque le corps s'exprimera en même temps que vous l'énoncerez pour valider que vous en êtes convaincus. Il est donc impossible de faire respecter une règle à laquelle on ne croit pas. Et compliqué de la faire respecter par un autre membre du cabinet, puisque vous êtes le détenteur du cadre. Même si vos assistantes en sont les porte-parole.

Répondez donc à ces questions avec l'honnêteté d'admettre à partir de quel moment précisément vous ne pouvez-vous empêcher de réagir (avec agressivité, ironie ou fuite) lorsqu'un patient ne respecte pas un des points suivants.

- À quelle heure devez-vous impérativement ne plus prendre un patient en fin de journée ?
- Quels nombres maximum d'urgences prenez vous par jour et par semaine ?
- Quels sont les cas pour lesquels vous pouvez déroger à cette règle ?
- À partir de combien de minutes de retard vais-je refuser un patient ?
- Qui dans l'équipe est la personne la plus capable de l'exprimer au patient de façon bienveillante mais ferme ?
- Quelle marge maximum à votre assistante pour échelonner les paiements ?
- Sur quels actes et prothèses avez-vous une marge financière que vous pouvez réduire dans certains cas exceptionnels ? Quels sont exactement ces cas ?
- Donnez-vous des droits à certains de vos amis ? Quels droits ? Quels amis ? Afin de ne pas y réfléchir à chaque demande.
- À partir de quand un patient arrive t il à vous faire douter de la qualité de votre travail ? Quels sont les actes sur lesquels vous vous sentez moins efficaces ?
- Êtes-vous souvent en porte - à-faux au cause de votre prothésiste. Si oui, le délai annoncé aux patients tient il compte de cette réalité ?

Bétonner les brèches de votre organisation va inspirer à votre équipe et vos pa-

tients l'envie de respecter aussi leur part du rouage.

Un curseur guidé par la justesse et non par la peur de perdre vos patients

Il est vrai que la loi de l'offre et de la demande fixe les règles du jeu et ne laisse pas à chacun la même liberté pour imposer son cadre.

La notoriété des gros cabinets est le fruit de nombreux facteurs dont le professionnalisme, la fiabilité clinique, l'efficacité organisationnelle qui leur configure le droit d'imposer des règles organisationnelles plus strictes que celle d'un petit cabinet qui cherche à développer son carnet de patients.

Mais en même temps, fixer les règles reflète une confiance en ses capacités de chef d'entreprise, de praticien et de manager de son équipe qui n'échappera pas aux patients et vous confère une forme de respect de leur part. Un petit pourcentage continuera à jouer avec les limites par moment mais la majorité par leur respect du cadre s'occupera de rappeler à la minorité les règles du jeu.

Ainsi vos habitués pourront par un regard désapprobateur faire miroir au patient en retard s'il tente de s'imposer alors que la limite des 5 mn est dépassée.

Une posture impeccable

Votre discours doit rester (à l'exception de la recherche évidente de conflit d'un patient au tempérament belliqueux) bienveillant et avenant. La fermeté doit avant tout être dans votre esprit et se refléter dans votre langage corporel (dos droit, corps détendu, voix claire) plus que dans vos mots.

L'adage nul n'est besoin d'hausser le ton quand on sait qu'on a raison rappelle que votre positionnement aligné est plus adapté qu'un rappel des consignes, qu'il soit écrit (panneau en salle d'attente) ou oral (répéter les mêmes phrases, parler avec agressivité).

Vos réactions une fois la limite franchie doivent être élégantes et magnanimes. Le métier de chirurgien-dentiste est teinté d'une forme de noblesse que chaque patient s'attend à retrouver dans la posture du chirurgien qui se doit d'être calme, sérieux et protecteur envers ses patients. Une image qui permet de se sentir fier de soi et de dégarer cette fierté juste qui ne peut qu'inspirer confiance et respect.

Sonia Spelen



Directrice pédagogique de la société Cohésion dentaire, Sonia Spelen anime des formations en ressources humaines et accompagne, depuis plus de 12 ans, les chirurgiens-dentistes et leurs équipes dans la mise en place de leur projet. Auteure d'ouvrages spécialisés et d'articles, elle intervient dans le cadre de congrès et de soirées pour les associations dentaires. Formée dans l'accompagnement des cabinets, elle travaille avec une équipe de chirurgiens-dentistes sur la mise en place de protocoles optimum en communication, management, et hypnose.

www.cohesiondentaire.fr