



L'INTERVIEW

Laurent Colineau,

Conférencier de la journée 19 janvier 2023

Vous êtes cofondateur de Manitude, cabinet spécialisé dans la formation à la communication dans les entreprises – y compris des cabinets dentaires – et institutions, vous êtes aussi certificateur en management. Vous allez intervenir en abordant l'une des méthodologies que vous développez, la « process com ». Quel sera votre propos ?

Nous travaillons sur la posture, qui est un travail sur le savoir-faire et le savoir être. Pour bien communiquer, nous devons comprendre la personnalité de l'interlocuteur et nous y adapter. Je montrerai qu'il existe six profils de personnalité qui ont des façons de communiquer différentes. J'exposerai les stratégies et les techniques de communication adaptées en fonction de ces profils.

Quels messages souhaitez-vous faire passer ?

Il faut prendre conscience que souvent, nos erreurs de communication sont dues à la méconnaissance de ces profils ainsi qu'au stress. Par exemple, un patient au profil « analyseur » est une personne extrêmement pragmatique, très organisée, qui arrive toujours à l'heure. Si le praticien le reçoit avec du retard et ne s'excuse pas, voire plaisante avec lui et, surtout, ne lui explique pas quel soin ou acte il va pratiquer, il y a de fortes chances que ce profil analyseur soit sous stress. Il va juger négativement le praticien, et peut même douter de sa compétence. Mon objectif sera que le praticien évite les risques d'erreur avec ses patients mais aussi son équipe, son assistant dentaire ou son collaborateur.

Pourquoi allez-vous insister sur les comportements en situation de stress ?

Le stress nous joue des tours parce que chaque profil sous stress va générer un comportement bien défini qui sera un obstacle à la qualité de l'échange. Il s'agira de voir comment diminuer le stress, le nôtre et celui de l'autre. Les ressentis ne sont pas les mêmes pour chacun des six profils, nous devons adapter notre communication ou, a minima, être vigilant. Quand vous avez identifié ces profils, vous pouvez diminuer vos risques d'erreur et, de plus, vous ne serez plus dans un jugement. Enfin, si l'on veut avoir une bonne communication avec nos interlocuteurs, encore faut-il se connaître. La process com nous permet de bien cerner notre profil de personnalité.