



L'INTERVIEW

Chloé Barbant

Responsable scientifique de la journée

13 octobre " TOUT SOURIRE "



Pourquoi une journée sur la communication ?

Parce que maintenir une bonne relation au sein de l'équipe dentaire et avec les patients est un travail de tous les jours pour lequel les chirurgiens-dentistes ne sont pas formés. Une bonne communication permet d'éviter des tensions et des incompréhensions et d'obtenir aussi du patient une bonne adhésion à son traitement. La gestion du stress sera d'ailleurs au cœur du sujet. Pour cela, nous avons besoin d'outils pratiques et d'une méthode pour apprendre à identifier les réactions spontanées de chacun (collaborateurs ou patients) face au stress pour mieux les anticiper et donc les éviter. A cet égard, il est important de le préciser, la Journée sera ouverte aux assistant(e)s, maillon essentiel du cabinet dentaire.

Quel sera le contenu de la Journée ?

Laurent Colineau, qui connaît très bien notre profession, animera la matinée en exposant une méthode de communication et de management historiquement utilisée par la Nasa dans son recrutement. Elle nous permettra d'identifier les six grands profils de personnalité (ce qui sera l'occasion d'ailleurs, pour chaque participant, de découvrir à quel profil il appartient...). Chacun de ces profils a des besoins psychologiques différents auxquels il faut répondre pour justement éviter ou en apaiser les pics de stress. C'est une méthode de management passionnante très pratique et véritablement efficace, autant dans son environnement professionnel que personnel. À la fin de la journée, une fiche de ces profils, très applicative, sera remise aux participants.

La Journée se propose de traiter à la fois l'aspect managérial au sein du cabinet et la relation avec le patient...

Oui, ces deux aspects seront abordés lors de la matinée, mais l'après-midi sera consacrée exclusivement à la relation avec le patient. Matthias Rzeznik et Sébastien Jungo nous montreront de manière interactive avec des mises en scène que le lien avec le patient est fondamental en parodontie, discipline dans laquelle la compliance du patient est indispensable. Il sera aussi question d'adhésion au projet esthétique avec l'intervention d'Alexandra Pavard et de Franck Decup, qui traiteront de la communication lors des réhabilitations du sourire. Nous savons tous, dans ce domaine, qu'il peut y avoir, parfois, une incompréhension entre les attentes et les espoirs du patient et la réponse que le praticien peut apporter. Nous verrons jusqu'à quel point les outils numériques peuvent nous aider et quels sont les pièges à éviter pour ne pas s'exposer au risque d'insatisfaction du patient.