

Les interactions avec les patients

1. Ce qu'il faut faire

- **Étudier le langage corporel avec attention.** Le langage du corps peut être complexe et la capacité d'une personne à le décrypter varie d'un individu à un autre en fonction de son niveau de connaissance. Vous pourrez trouver un certain nombre de cours en ligne et vidéos sur le sujet. Au début, vous débuterez votre apprentissage par quelques notions de base, puis en le pratiquant régulièrement, vous analyserez de façon plus approfondie le langage corporel de vos patients, des membres de votre équipe et des autres personnes qui vous entourent. Lorsque vous découvrirez la « puissance » de ce langage, vous aurez envie de vous perfectionner davantage.
- **Encourager le dialogue.** Comprenez que votre rôle de chirurgien-dentiste et de chef d'entreprise peut rendre les personnes qui vous entourent hésitantes à s'exprimer. Une bonne écoute signifie donc plus que de simplement prêter attention à ce qui est dit-vous devez encourager activement les membres de l'équipe et les patients à parler ouvertement avec vous.
- **Utiliser des scripts pour injecter des mots puissants dans les interactions avec les patients.** Les mots puissants comme : géniaux, formidables, merveilleux, fantastiques, plus important encore, génèrent une énergie et une excitation positive. Pour apprendre à les utiliser naturellement, écrivez-les dans des scripts que les membres de votre équipe peuvent apprendre grâce à des exercices de jeux de rôle.

2. Ce qu'il ne faut pas faire

- **Oublier votre propre langage corporel.** En tant qu'être humain, vous envoyez également des messages - probablement sans le savoir - avec votre corps. Si vous n'y faites pas attention, vous ne serez pas en mesure de contrôler les messages subliminaux que vous projetez. L'étude du langage corporel vous donnera un grand avantage dans la gestion des conflits, la présentation des plans de traitement et dans d'autres situations professionnelles ou personnelles.
- **Laisser ce que vous entendez d'une oreille, sortir de l'autre.** La seule chose pire que de ne pas écouter, et d'ignorer ce que vous entendez. Si vous ne manifestez pas un réel intérêt et n'agissez pas en fonction de ce que vous entendez, les gens en concluront que vous ne vous souciez pas vraiment de ce qu'ils pensent.
- **Dire non.** Vérifiez si "non" apparaît dans les scripts utilisés par votre cabinet et éliminez-le. Ce mot envoie un message négatif, bien plus que ce que vous pouvez imaginer. Lorsque le chirurgien-dentiste ou un membre de l'équipe dit « non »

à un patient, cela donne le sentiment que votre cabinet n'est pas disposé à l'aider. Le patient peut ressentir une certaine indifférence par rapport à sa demande ou penser que vous êtes plus intéressé à faire respecter les règles que de répondre à ses besoins.