



PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE au cabinet dentaire



RODOLPHE COCHET

Conseil en management
et organisation des
cabinets dentaires

La capacité à mettre en œuvre les techniques de l'écoute active au cours de relations interpersonnelles (réunions, entretiens, accueil téléphonique ou physique des patients...) est une compétence nécessaire que doivent acquérir les praticiens ainsi que leur équipe administrative et clinique.

Ces techniques mettent en œuvre des procédés associant la communication verbale et la communication non verbale et peuvent être appliquées aussi bien dans la gestion de la relation à son assistant(e) et ou collaborateur(trice) qu'au patient.

METTRE EN ŒUVRE LES PRINCIPES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

Dans un premier temps, il est nécessaire de créer un espace favorable à l'échange. Afin de créer cet environnement, il convient de respecter cinq règles fondamentales.

- Accepter l'autre, c'est éviter de le juger et surtout de porter un jugement sur ce qu'il dit.
- Favoriser la neutralité, c'est considérer ce que dit l'autre de façon positive et désintéressée.
- Rechercher l'authenticité, c'est montrer un intérêt certain et une réelle disponibilité à ce que dit l'interlocuteur.
- Faire preuve d'empathie, c'est essayer de ressentir ses émotions et ses sensations.
- Savoir se taire, c'est respecter absolument les pauses et les silences de son interlocuteur lorsqu'il parle et cherche à développer ses idées.

LA PRATIQUE DE L'ÉCOUTE ACTIVE EN 8 LEÇONS

- 1 Formuler des questions ouvertes permet à l'interlocuteur de s'exprimer plus librement et sereinement. Ex : « *Que pensez-vous de revoir la structuration de notre agenda dentaire ?* »
- 2 Formuler des questions « en miroir » consiste à répéter les derniers propos échangés afin de faciliter la fluidité de parole de l'interlocuteur. Ex : « *Vous me dites bien que je n'ai pas encore les compétences requises pour faire un vrai travail à 4 mains, c'est bien ça ?* ».
- 3 Proposer des alternatives implique de proposer en douceur une autre solution en utilisant une question. Ex : « *Préférez-vous que je vienne à 8h00 ou 8h15 pour préparer le bloc ?* ».
- 4 Reformuler régulièrement le contenu des propos échangés consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus détaillée ce que l'interlocuteur vient d'exprimer jusqu'à ce que vous puissiez vous accorder sur le sujet en question.
- 5 Recentrer le sujet de la conversation : il convient ici de faire l'effort de se concentrer sur le sujet et sur l'interlocuteur.
- 6 Verbaliser des émotions perceptibles : il s'agit de mettre des mots sur des sentiments exprimés ou non. Par ex. : « *Vous semblez soucieux à l'idée de commencer vos soins... ?* ».
- 7 Formuler des questions fermées permet d'avoir des informations précises sur le contenu du sujet à traiter. Par ex : « *Seriez-vous disponible à 9h00 ce mercredi pour débiter vos soins ?* ».
- 8 Synthétiser les propos échangés permet de ramener l'interlocuteur dans le sujet, s'il s'en éloigne un peu et de rappeler les éléments clés de l'échange. Ex : « *À propos des entretiens annuels d'évaluation, justement, que pensez-vous de... ?* », « *Pour revenir à l'aménagement des horaires de la permanence téléphonique, il faudrait donc...* », « *Si j'ai bien compris, vous souhaitez vous inscrire à cette formation en management odontologique, puis... et enfin...* ».

ÉCOUTE ACTIVE : LES COMPORTEMENTS À ÉVITER

L'INTERPRÉTATION

Cela consiste à commenter et déformer les propos échangés. Cela se traduit par une formulation malhabile des motivations implicites de l'interlocuteur. Ex : « *Docteur, si vous appréhendez l'intervention du coach en management dentaire, c'est que vous ne vous sentez pas capable de vous remettre en question et que vous pensez toujours avoir raison...* »

LE CONSEIL

C'est tenter d'apporter des solutions à l'interlocuteur, en fonction de ce qu'il a dit. Mais si les suggestions, propositions ou conclusions sont énoncées trop rapidement, elles peuvent être interprétées comme un manque d'écoute de l'autre. Ex : « *Si vous voulez vraiment conduire le changement de votre organisation et de votre mode de management, c'est sûr que vous devez avoir quelques réticences* ».

LE QUESTIONNEMENT ITÉRATIF

Un questionnement répétitif peut rendre l'interlocuteur passif. Il attend vos questions et se contente d'y répondre. Ce type de questionnement peut induire une manipulation consciente ou semi-consciente qui donne une impression particulièrement négative de l'échange a posteriori. Ex : « *Je vous avais bien demandé de lancer le premier cycle de stérilisation à 9h00 ce matin ?* », « *Et pourquoi était-ce si difficile pour vous ?* », « *Vous ne pouviez pas m'avertir et prendre l'initiative de m'en parler avant que je n'entre au bloc ?* ».

L'ÉVALUATION

Évaluer son interlocuteur, de façon négative ou positive, en réaction aux propos tenus peut entraîner une relation de domination ou de pouvoir sur l'autre. Une évaluation négative risque surtout de bloquer totalement cette communication. Ex : « *Tu n'arrives pas à compléter le schéma dentaire alors que je te donne le numéro des dents et la pathologie... ?* », « *Tu n'es vraiment pas dégourdie, tu le fais exprès...* ».

CONCLUSION

Une communication réussie doit mettre en œuvre les principes et procédés de l'écoute active. On est alors assuré que le message est compris et que les acteurs de l'échange se sont adaptés l'un à l'autre, d'un point de vue psychologique et émotionnel, ainsi qu'au contexte de la situation. Une relation de confiance peut alors s'instaurer permettant ensuite à chacun d'atteindre ses objectifs de réalisation

