

# Le test d'intelligence sociale du dentiste-manager

**Nombre de psychologues du travail considèrent que le quotient d'intelligence relationnelle ou sociale est plus déterminant que le quotient d'intelligence générale (QI) dans la gestion d'une carrière et la réussite professionnelle.**



Rodolphe COCHET

- Consultant en Management stratégique des cabinets dentaires
- Chargé d'enseignement à l'UFR d'Odontologie de Paris VII
- Chargé d'enseignement aux Facultés de Médecine dentaire de Casablanca et Rabat
- Enseignant à l'Hôpital Erasme (3<sup>e</sup> cycle en Implantologie de l'Université Libre de Bruxelles)

**Entretiens de Garancière**  
**21 septembre 2011**  
**de 9H à 12H**  
**CHIRURGIEN-DENTISTE & MANAGER :**  
**2 MÉTIERS EN 1**  
*Responsable de séance :*  
**Rodolphe Cochet**  
 Inscriptions en ligne :  
<http://www.aeo-eg7.com/contact/>

Le test ludique d'intelligence sociale du dentiste-manager<sup>1</sup> vous permettra d'appréhender simplement vos points d'appui et vos insuffisances en gestion des relations humaines en situation de travail. Il ne peut être réalisé que par les praticiens ayant bénéficié du support clinique ou administratif d'au moins 1 salarié durant 2 ans au *minimum* : assistante ou aide dentaire, secrétaire, hygiéniste (pays autorisés), prothésiste ou dentiste collaborateur.

## L'échelle des réponses au test d'Intelligence Sociale du dentiste-manager

Répondez sincèrement et spontanément aux 32 affirmations en y associant une valeur :

- 1 : en total désaccord  
 2 : plutôt en désaccord  
 3 : plutôt d'accord  
 4 : totalement d'accord

## Le test d'Intelligence Sociale du dentiste-manager

1. Je sais toujours à quel moment parler des problèmes du cabinet à mon assistant(e) ou collaborateur<sup>2</sup>
2. Lorsque je dois affronter des obstacles (professionnels), je me rappelle les moments de ma vie où j'ai su surmonter d'autres épreuves
3. Je pense pouvoir réussir dans tous les aspects de ma vie professionnelle
4. Mon assistant(e) ou collaborateur se confie en général assez facilement à moi
5. J'ai une très bonne capacité à analyser les comportements non verbaux de mon assistant(e) ou collaborateur
6. Les tournants de ma vie professionnelle m'ont obligé à faire le point sur ce qui compte et ce qui ne doit pas compter pour moi
7. Ma vision des choses et des gens dépend de mes états d'âme
8. La vie vaut la peine d'être vécue grâce aux émotions qui m'animent
9. Je suis toujours conscient de l'impact de mes émotions et états d'âme sur mon assistant(e) ou collaborateur

<sup>1</sup> Ce type de test ne saurait se substituer à une véritable évaluation psychométrique, et n'a donc pas de valeur scientifique à proprement parler.

<sup>2</sup> Ou tout autre salarié : aide dentaire, secrétaire, prothésiste, hygiéniste ou collaborateur.

10. Je prévois en général l'avènement de meilleures situations
11. J'apprécie de partager mes impressions et émotions avec mon assistant(e) ou collaborateur
12. Lorsque je suis confiant et optimiste, je sais partager ces émotions avec mon équipe
13. Je sais comment satisfaire mon assistant(e) ou collaborateur en organisant des événements en cours d'année
14. C'est le critère du plaisir qui est déterminant dans mes choix et ma vie professionnels
15. Je suis en général conscient de mes comportements non verbaux lorsque je m'adresse à mon assistant(e) ou collaborateur
16. Je me présente toujours de manière à donner une bonne image de moi (situation de recrutement, par exemple)
17. Lorsque je suis dans de bonnes dispositions d'esprit, je résous facilement les problèmes
18. Je suis capable de percevoir aisément ce qu'éprouve mon assistante si j'observe ses expressions
19. Je comprends mes humeurs et je sais les contrôler
20. J'ai souvent de bonnes idées lorsque je me trouve dans de bonnes dispositions
21. Je gère parfaitement mes émotions<sup>3</sup>
22. Je perçois immédiatement le changement de mes émotions
23. Je parviens facilement à me motiver en imaginant le résultat de mon action ou de ma décision
24. Je complimente toujours mon assistant(e) ou collaborateur lorsqu'il (elle) a bien fait son travail
25. Je suis toujours conscient des signes non verbaux que m'adresse mon assistant(e) ou collaborateur
26. Lorsque mon assistant(e) ou collaborateur me raconte un événement fort de sa vie, je le visualise parfois comme si je l'avais vécu moi-même
27. Lorsque je change d'humeur, j'entrevois de nouvelles possibilités
28. Je relève toujours les défis
29. Je sais parfaitement ce que mon assistant(e) ou collaborateur ressent sans même avoir besoin de la(le) regarder
30. Lorsque mon assistant(e) ou collaborateur n'a pas le moral, je l'aide à aller mieux
31. Lorsque je dois faire face à un obstacle, ma bonne humeur m'aide beaucoup
32. Rien qu'au ton adopté par mon assistant(e) ou collaborateur, je suis capable de percevoir ce qu'il(elle) ressent

<sup>3</sup> Emotion # stress, burnout.

## Calcul du niveau d'intelligence sociale du dentiste-manager

Pour obtenir votre niveau de **clairvoyance professionnelle** et de discernement, totalisez les chiffres des affirmations : 1, 6, 7, 8, 12, 14, 17, 19, 20, 22, 23, 27.

Pour obtenir votre niveau de **compréhension d'autrui**, totalisez les chiffres des affirmations : 4, 15, 18, 25, 29, 32.

Pour obtenir votre niveau de **gestion des émotions** ou lieu de contrôle interne, totalisez les chiffres des affirmations : 2, 3, 9, 10, 16, 21, 28, 31.

Pour obtenir votre niveau d'**adaptabilité et d'intégration sociale**, totalisez les chiffres des affirmations : 5, 11, 13, 24, 26, 30.

## Analyse et restitution des résultats : êtes-vous un manager humain ?

### 1. La clairvoyance professionnelle

Si vous obtenez un **score égal ou supérieur à 36** pour les affirmations : 1, 6, 7, 8, 12, 14, 17, 19, 20, 22, 23, 27, on peut considérer que votre leadership n'est pas en berne et que vous avez une capacité quasiment naturelle à inspirer confiance à vos employés et collaborateurs. Non seulement vous percevez facilement l'impact de vos émotions sur autrui, mais encore vous savez les mettre à profit afin de motiver et fidéliser votre équipe. En situation de conflit, vous vous retrouvez rarement complètement démunis, et même si vous jouez la politique de l'« autruche » (je ne veux rien savoir ni entendre), le comportement que vous adoptez ne met pas en péril l'esprit d'équipe qui doit animer votre cabinet dentaire.

### 2. La compréhension d'autrui

Si vous obtenez un **score égal ou supérieur à 18** pour les affirmations : 4, 15, 18, 25, 29, 32, on peut considérer que vous avez une capacité à identifier les leviers individuels de motivation de votre équipe. Vous comprenez les préoccupations personnelles de vos employés et savez les utiliser à bon escient afin qu'elles servent justement vos intérêts professionnels. Vous prenez part aux difficultés qu'ils rencontrent dans la gestion de leurs tâches. En admettant que votre cabinet dentaire ait adopté en amont les règles d'une véritable politique de management odontologique, on peut considérer que vous avez des prédispositions à dénouer les situations complexes, en particulier lors d'une réunion d'équipe, en fixant à bon escient des objectifs de réalisation individuelle.

### 3. Gestion des émotions, le lieu du contrôle interne

Si vous obtenez un **score égal ou supérieur à 24** pour les affirmations : 2, 3, 9, 10, 16, 21, 28, 31, on peut

considérer que vous avez une propension naturelle dans la gestion et le contrôle de votre impulsivité préjudiciable à la bonne organisation de votre cabinet dentaire. Vous savez adapter votre comportement aux mutations sociales de votre cabinet dentaire, et vos décisions sont guidées plutôt par votre intuition rationnelle que par vos sentiments et impressions. Avec un score égal ou supérieur à 28, on peut même affirmer que vous avez le sens, du moins une certaine idée de l'excellence, que vous convoitez d'ailleurs dans le cadre de votre exercice professionnel.

### 4. Adaptabilité et intégration sociale

Si vous obtenez un **score égal ou supérieur à 18** pour les affirmations : 5, 11, 13, 24, 26, 30, vous avez certaines facilités à percevoir les besoins d'autrui. Clair et confiant, vous savez adopter le mode de communication qui convient : tantôt directif, participatif, délégué ou persuasif. Vous avez également quelques facilités à diriger une équipe et à la guider vers les objectifs que vous avez définis. Vous savez construire des relations gagnant-gagnant avec vos collaborateurs. D'une certaine manière, si vous ne détenez pas le leadership de votre cabinet, vous êtes sur la bonne voie.

## Les outsiders : formez-vous et conduisez le changement !

Pour ceux qui ont un score total inférieur à 80, il est évident que vous rencontrez au sein de votre cabinet dentaire des difficultés à mener votre (vos) assistante(s) et votre (vos) collaborateur(s) ou associé(s) vers les objectifs de réalisation que vous avez édictés. Il est d'ailleurs probable que votre politique de management et de communication interne soit inexistante. Il en résulte à l'évidence un ensemble d'irrégularités et de dysfonctionnements (gestion des tâches) récurrents que vous avez plus ou moins identifiés (ou que vous vous évertuez à camoufler), auxquels vous vous seriez même habitués, las d'en chercher les motifs ou la cause, considérant après tout et à grand tort qu'un cabinet dentaire est une entreprise comme une autre, avec son lot habituel de contraintes administratives, sociales, fiscales, techniques et humaines. Non seulement, vous devriez d'ores et déjà relever et consigner tous les événements qui ne semblent pas conformes à vos exigences, mais plus encore vous préparer à conduire enfin le changement de votre politique de management et de communication qui vous permettra de vous réaliser dans l'exercice de vos fonctions de gérance. ◆

#### AUTEUR

##### Rodolphe Cochet

Management stratégique et opérationnel des cabinets et centres dentaires (audit, conseil, développement professionnel, accompagnement managérial)  
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris  
Tél. : 01 43 31 12 67 - Email : info@rh-dentaire.com  
Internet : www.rh-dentaire.com