



Gérer les personnalités difficiles au cabinet dentaire

La gestion des personnalités « difficiles » peut s'avérer délicate, que ce soit un patient anxieux, un collègue exigeant ou un membre de l'équipe ayant des comportements problématiques. Savoir réagir avec diplomatie et de manière stratégique est essentiel pour préserver un environnement de travail serein.

■ Quatre types courants de personnalités difficiles

Avant de pouvoir gérer efficacement ces profils comportementaux, il est crucial de les identifier et de comprendre les motivations sous-jacentes à leurs comportements. Voici quelques types courants de personnalités difficiles que l'on peut rencontrer dans un cabinet.

1. Le patient anxieux : ce type de patient peut être nerveux, craintif ou même phobique à l'idée de bénéficier de soins dentaires. Son anxiété peut se manifester notamment par une résistance à coopérer, des questions incessantes ou des comportements agités risquant de déstabiliser le pôle administratif du cabinet et de générer une ambiance globale pathogène pour l'équipe comme pour les autres patients.

2. Le patient exigeant : ce profil psychologique de patient a d'emblée des attentes élevées envers l'équipe et peut s'avérer difficile à satisfaire quels que soient le niveau d'engagement et l'énergie déployée par chacun des acteurs du cabinet. Son insatisfaction peut se manifester par des plaintes fréquentes, des demandes déraisonnables ou une attitude autoritaire particulièrement déstabilisante pour la secrétaire.

3. Le collègue perfectionniste : ce collègue est souvent exigeant envers lui-même et les autres (ce qui n'est pas nécessairement un défaut), ce qui peut créer (volontairement ou non) des tensions au sein de l'équipe. Son besoin de contrôle et sa tendance à critiquer peuvent cependant rendre toute colla-

boration compliquée.

4. Le collègue conflictuel : il a tendance à chercher systématiquement le conflit et peut être provocateur dans ses interactions sociales. Son comportement hostile peut créer un climat de tension et nuire à la cohésion de l'équipe.

■ Quelles stratégies globales pour gérer les personnalités difficiles ?

Quel que soit le profil de personnalité difficile à laquelle vous risquez d'être confronté(e) et il en existe bien plus que quatre, vous devez systématiquement, même si c'est à contrecœur :

1. Pratiquer l'empathie : essayez de comprendre les peurs, les besoins ou les motivations sous-jacentes du sujet et adaptez votre approche en conséquence avec tact et surtout sensibilité. Par exemple, pour un patient anxieux, prendre le temps de le rassurer et de répondre à ses questions peut contribuer à apaiser ses craintes. Le collègue perfectionniste a peut-être besoin qu'on lui confie plus de responsabilités : est-il apte à les assumer et son souci de perfection n'est-il pas pathologique ? Le collègue conflictuel a peut-être des problèmes d'ordre personnel qui le fragilisent et limitent son caractère sociable : ce comportement est peut-être temporaire ? Le patient exigeant a peut-être pâti de mauvaises expériences dans le domaine de la santé et son degré d'exigences est peut-être louable ?

2. Établir des limites claires : il est important d'établir des limites claires, voire strictes avec les personnes difficiles pour protéger votre bien-être et maintenir un environnement de travail

sain. La limite à tenir est celle du respect inconditionnel du personnel soignant ainsi que des règles d'organisation fixées par les praticiens et la direction. En cas de complication, il est important de solliciter et de convoquer la gérance du cabinet pour mettre fin à toute exaction. Un débriefing ou une réunion d'équipe doit ensuite être organisée.

3. Communiquer de manière positive : en toutes circonstances, et quel que soit le contenu de vos émotions, adoptez systématiquement et quoi qu'il vous en coûte une approche constructive dans vos interactions, en mettant toujours l'accent sur la résolution des problèmes plutôt que sur le blâme ou la critique.

4. Développer les soft skills : les situations conflictuelles peuvent survenir à tout moment. Pour les résoudre, il faut aussi apprendre à se connaître. Il est donc capital que vous puissiez bénéficier d'un accompagnement en développement personnel et professionnel grâce à une évaluation scientifique et psychométrique de vos *soft skills*, c'est-à-dire de vos compétences comportementales et relationnelles en situation de travail. Pour apprendre à connaître les autres, il faut d'abord se connaître soi-même !

5. Favoriser un climat de confiance et de respect mutuel : créer un environnement où chacun se sent écouté, respecté et apprécié contribue à endiguer les comportements difficiles et à réduire les tensions. Il est important que les gérants du cabinet dentaire instaurent un management bienveillant (adaptatif, participatif et collaboratif) qui servira d'épouvantail à tout comportement inapproprié.