



LA MINUTE DU MANAGER

Gérer un conflit relationnel au cabinet dentaire

Un cabinet dentaire, quelles que soient son envergure et son infrastructure, ne sera jamais à l'abri d'un conflit relationnel latent, ponctuel ou durable, en raison des nombreuses contraintes administratives, matérielles (charges, investissements...), médicales et organisationnelles qui pèsent sur l'équipe dentaire – sans oublier le stress qui l'accompagne au quotidien.

En cas de conflit avéré, il est absolument déconseillé d'organiser une réunion d'équipe.

Plus tôt vous identifierez le conflit et ses ressorts, plus rapidement vous pourrez le résoudre. Il est absolument erroné de considérer que les problèmes se règlent d'eux-mêmes avec le temps, quitte à perdre en intensité. Que vous laissiez pourrir une situation conflictuelle dans votre vie privée vous regarde ; au travail, notamment dans l'intérêt des patients, il n'est pas envisageable que la Direction ne prenne pas à bras-corps ce conflit en vue de sa résolution, sans compter

le risque d'impact délétère sur la cohésion de l'équipe si les tensions perdurent. Aussi, un compromis reste toujours possible lorsqu'on anticipe les mesures « correctives » à prendre avant que cela ne dégénère jusqu'à la rupture. La prévention et la gestion des conflits en entreprise font partie des fonctions élémentaires de gestion humaine des praticiens et managers. Dans certains cas, une médiation peut être assurée, soit par un médiateur professionnel ou bien par un intervenant/consultant.

4 étapes pour résoudre un conflit

• Tu ne jugeras point

Sauf cas avéré de violence ou de non-respect des règles élémentaires de bienséance, il est impératif de ne jamais prendre parti ni pour l'un ni pour l'autre des belligérants. Vous devez impérativement à ce stade ne pas être perçu comme un censeur ou un juge, mais comme un arbitre.

• Tu prendras soin d'être à l'écoute de ton équipe

En cas de conflit avéré, il est absolument déconseillé d'organiser une réunion d'équipe. Un entretien individuel de bureau avec chacun des protagonistes impliqués ou non dans le conflit sera nécessaire pour recueillir les faits notamment, et les points de vue le cas échéant, en particulier concernant l'impact des perturbations éventuelles sur l'organisation du cabinet et le travail de l'employé ou du collaborateur. Évitez tout affect !

• Tu t'interrogeras sur ton mode de management

Profitez de cette « occasion » pour faire un sondage sur votre mode de management et de gestion de votre capital humain. Montrez l'exemple en assumant votre leadership, soit l'intégralité des faits se déroulant au sein de votre structure. Quel manager êtes-vous après tout ?

• Tu privilégieras la méthode à ton intuition et ta sensibilité

Que l'empathie soit un élément essentiel de la relation thérapeutique au patient va sans dire. Dans la relation hiérarchique à son employé ou collaborateur, ce sentiment humain si louable ne facilite pas la prise de décision, notamment si celle-ci s'avère impopulaire mais nécessaire dans l'intérêt de l'équipe et des patients. Vous prendrez donc soin de privilégier les outils mis à disposition par le management moderne, notamment dans l'évaluation des *soft skills*. Les avancées méthodologiques (psychologie du travail) en la matière sont phénoménales. ●