



# SAVOIR GÉRER SES

# Emotions au cabinet dentaire



RODOLPHE COCHET

Fondateur  
de Dental RC

**P**artant du constat que nos décisions sont aussi influencées par nos émotions dans le cadre de notre activité professionnelle, il est impératif d'apprendre à les identifier et à les contrôler. De la même manière que l'intelligence rationnelle peut être mesurée par le QI, l'intelligence émotionnelle<sup>1</sup> peut devenir un véritable outil de management, si l'on se réfère aux théories de D. Goleman qui a popularisé le concept en 1995.

## Les émotions...et la raison

Les neurosciences nous enseignent que nombre d'émotions dites primaires (la peur, la tristesse, la colère, la joie...) sont gérées par une aire spécifique du cerveau, bien qu'elles échappent à tout contrôle de la raison ; voilà pourquoi il est si difficile de les maîtriser ou de les canaliser, tout particulièrement lorsque certaines situations d'emphase ou affectations accroissent leur manifestation et leur intensité. Mais ne serait-ce qu'admettre sa propre colère, en comprendre les raisons, prendre soin de l'analyser avec le concours d'un proche issu de son environnement social ou professionnel<sup>2</sup> (confrère, collègue) ou d'un coach permettra sans aucun doute d'être plus efficace et performant dans le cadre de son exercice. Il faut déjà admettre ses excès, or, pour y parvenir, il faut s'évertuer à ne pas montrer un orgueil mal placé ni afficher sa mauvaise foi comme c'est souvent le cas dans les cabinets dentaires managés par les émotions et les états d'âme du Leader ou de celui qui a pris sa place de manière illégitime !

## Savoir reconnaître les manifestations de ses émotions

Savoir les reconnaître, c'est apprendre à écouter son corps. Par exemple, on sait très bien que la rage ou la colère ont tendance à augmenter le rythme cardiaque de son auteur, alors que la honte ou le sentiment de culpabilité auraient plutôt tendance à provoquer des afflux sanguins dans le visage. Plus les émotions sont intenses, plus il est difficile de les réguler. Il peut donc s'avérer très profitable de recueillir le soutien et l'avis des autres lorsque ces émotions commencent à se manifester puis convoquer son personnel, par exemple, afin de recueillir son avis, son ressenti dans certaines situations professionnelles de doute et d'instabilité. Que vous vous trouviez en situation d'exprimer une émotion forte ou que ce soit le cas de votre interlocuteur, il faut apprendre à la disséquer par le biais des expressions du visage, d'une posture ou bien encore de la tonalité de la voix.

1. L'intelligence émotionnelle (ou capacité à gérer ses émotions) est également mesurée par l'outil scientifique d'évaluation psychométrique LEAD.

2. ...et surtout pas amical ou familial.

## Identifier les facteurs externes ou internes

Il est capital d'identifier les leviers de ses émotions. Il peut être question d'un acte de soin mal préparé par l'assistante (plateau), d'un manque d'anticipation en cours de chirurgie (maniement du scialytique, passation des instruments), de la réaction intempestive ou mal appropriée d'un patient (remarque blessante ou dépréciative au regard des services généraux du cabinet et de sa démarche Qualité), d'une situation d'échec (refus d'acceptation du devis par le patient)... Ces facteurs sont externes. Mais ils peuvent aussi être occasionnés par ses propres croyances (mode de management obsolète ou déficient, communication interne insuffisante...) ainsi qu'à son état physiologique (état de santé psychologique, physique ou moral).

## Faciliter l'expression de ses émotions

En fait, apprendre à réguler ses émotions, c'est tout simplement les exprimer simplement et directement plutôt que de les transformer en actes de communication sous la forme d'allégations et de jugements. Il apparaît donc que la meilleure manière de canaliser ses émotions soit de privilégier le Dire plutôt que le Faire. En somme, dans le cadre de l'environnement professionnel du cabinet dentaire, lorsque les émotions nous submergent et risquent de prendre le pas sur la raison, autant 'mettre les pieds dans le plat' en verbalisant publiquement son ressenti plutôt que de le convertir de manière opaque et toujours inopportune en décision maladroite et en assertion trompeuse.

## Exercice de coaching et d'introspection : mise en situation

Repensez au dernier épisode professionnel lors duquel vous avez cru perdre vos moyens à cause d'une forte émotion. C'est bon, vous y êtes? Accomplissez cet exercice à chaque épisode de perte de contrôle sur la gestion de vos émotions.

Qu'avez-vous ressenti à ce moment-là? (Décrivez l'émotion)

- Qu'est-ce qui a déclenché cette émotion?
- À quoi pensiez-vous précisément (en votre for intérieur)?
- Quels objectifs n'ont pas été atteints, quelles réalisations ont échoué?
- Est-ce que ce dernier épisode vous a renvoyé à une situation comparable dans le passé proche ou plus lointain?
- Vous souvenez-vous des dispositions que vous aviez prises à ce moment-là?
- Souvenez-vous de tous les protagonistes ou personnes directement ou indirectement concernés par cet épisode professionnel. Quelle était la personne la plus bienveillante et soucieuse de trouver une issue positive?
- Remplacez-vous maintenant dans la situation actuelle du tout dernier épisode d'instabilité émotionnelle. Si vous aviez identifié cette émotion à temps, comment auriez-vous pu en tirer profit plutôt que d'en pâtir, quel est le véritable changement que vous auriez dû conduire?
- Que feriez-vous désormais afin de ne pas reproduire les mêmes effets?

## Les émotions, moteurs du changement?

S'il n'est pas souhaitable que les émotions influent sur la rationalité de nos décisions, on peut les accueillir comme le symptôme d'un besoin de changement. La meilleure définition que l'on puisse donner du management n'est-elle pas à juste titre la conduite du changement, qu'il soit managérial, organisationnel, structurel ou comportemental? Il n'est dès lors plus question d'étouffer ses émotions, mais tout au contraire de les libérer et de les avouer, puis de les utiliser comme de véritables leviers d'action.

## Mini-Quiz : évaluez vos faiblesses comportementales

Répondez aux questions en cochant oui/non pour chacune d'entre elles, puis faites le compte. Si vous obtenez une majorité de oui, vous bénéficiez d'un self control qui peut servir vos intérêts de manager. A l'inverse (une majorité de non), il est souhaitable de vous faire accompagner afin d'apprendre à faire de vos émotions un levier de développement organisationnel.



### Savez-vous canaliser vos émotions?

	oui	non
• Lorsque des difficultés surviennent, j'ai l'impression d'être maître de mes émotions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Je prête une attention importante à mes croyances et à celles des autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lorsque quelqu'un me met sous tension, j'attends toujours le meilleur moment pour lui en parler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Je suis vraiment à l'écoute des autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lors de nos réunions d'équipe ou en entretien individuel (assistante, patient), je sais canaliser mes émotions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Je suis toujours animé par des émotions positives lorsqu'il s'agit de conduire le changement ou de prendre une décision importante dans mon environnement professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Je sais identifier mes émotions négatives et les stopper avant qu'elles ne prennent le pas sur ma raison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rodolphe Cochet - Leader du coaching adaptatif en organisation

7, rue Nicolas Houel - 75005 PARIS - [www.rh-dentaire.com](http://www.rh-dentaire.com)

Tél. 01 43 31 12 67 - [info@rh.dentaire.com](mailto:info@rh.dentaire.com)