



S'il est nécessaire d'enseigner l'art de la communication aux chirurgiens-dentistes, la démonstration de son impact n'est plus à faire.

Une communication réussie permettra, bien évidemment, de parfaire l'expérience de vos patients dans votre cabinet. Elle augmentera aussi le taux de validation des devis, elle évitera les incompréhensions et les litiges, et entraînera de bons retours d'expérience.

Mais cette communication ne servira pas qu'à nourrir le bouche-à-oreille et à optimiser les avis Google... Une étude récemment parue dans le *New York Times* a permis de mettre en évidence l'importance de la gentillesse et de l'empathie dans l'efficacité d'un traitement administré à des patients.

Suite à une injection d'histamine, un placebo a été administré à trois groupes de patients dans le but de traiter la réaction allergique. Le premier groupe a été reçu par un médecin à la fois chaleureux et compétent, appelant les patients par leur nom, souriant, bavardant et établissant un contact visuel. Son bureau était impeccable, il parlait clairement et inspirait confiance. Le deuxième groupe a été reçu par un autre médecin, collé à son écran d'ordinateur pendant l'examen, ne prenant pas la peine de se présenter et posant des questions uniquement pour recueillir des informations pratiques. La salle d'examen était en désordre et le médecin semblait plutôt incertain. Le dernier groupe, enfin, a rencontré un médecin qui semblait très compétent mais distant durant tout le rendez-vous.

### **Améliorer les suites postopératoires et l'acceptation des devis**

Sans surprise, l'étude a montré une très bonne efficacité pour les patients du premier groupe. Plus inattendu, une inefficacité totale du placebo pour le médecin froid et incompétent a été constatée.

**Créer une véritable connexion avec le patient permet d'augmenter la qualité des soins prodigués.**

## COMMUNICATION

### **Connexion sans filtre**

Dernier résultat et non des moindres, les patients du troisième groupe ont présenté une réaction plus faible que le premier groupe. Cette étude montre donc qu'au-delà des compétences médicales des praticiens, le fait de créer une véritable connexion permet d'augmenter la qualité des soins prodigués. Inversement, ne pas ou mal communiquer, risque de compromettre le succès du traitement, à tous les égards.

Cette connexion améliorera sans nul doute les suites postopératoires et l'acceptation des prothèses ou des appareils orthodontiques. Contrairement aux compétences cliniques, qui nécessitent formations et expérience, améliorer la qualité des échanges avec le patient peut-être très simple. Souriez-lui, regardez-le dans les yeux, présentez-vous à lui, saluez-le par son nom... Montrez que vous êtes organisé. Cette capacité sera directement perçue comme un sens d'engagement et de perfection. Associées à ces atouts majeurs, vos compétences professionnelles instaureront un climat de confiance durable.

### **Un bon chirurgien-dentiste, c'est aussi quelqu'un de sympathique!**

Faire preuve d'empathie vous permettra enfin de renforcer les liens nés de ces premières connexions. Dans une époque où l'intelligence artificielle nous promet un monde sans praticien, la communication et l'empathie restent vos meilleures armes. À l'heure du tout numérique, n'oubliez pas l'essentiel, restez connectés à vos patients. ●