

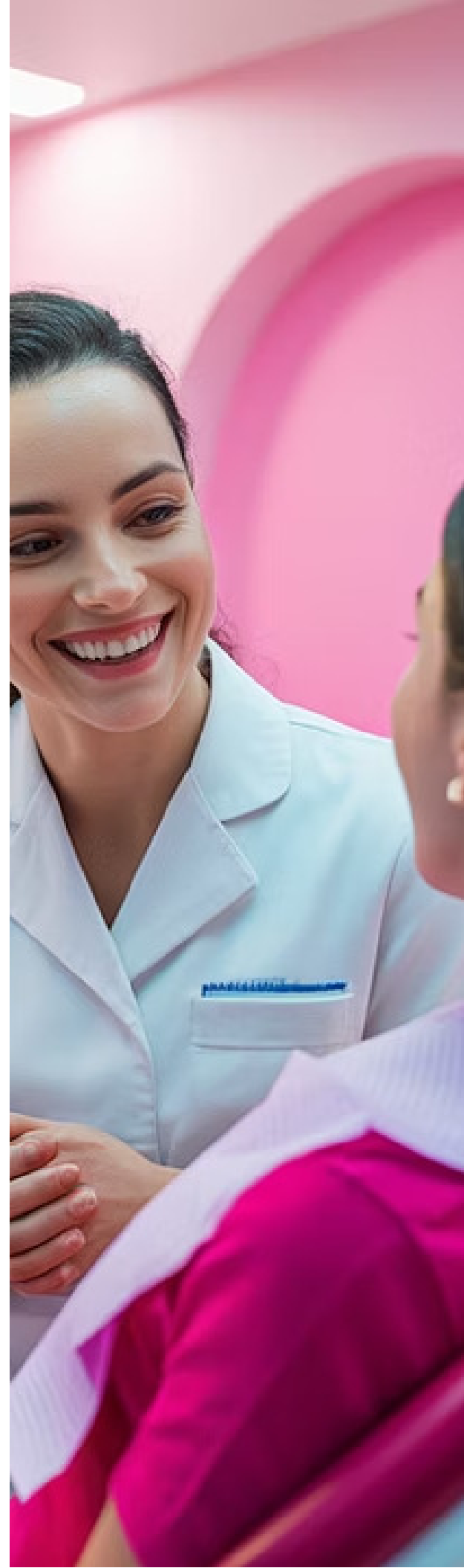


# L'intelligence émotionnelle au cœur des soins : Guide pratique pour hygiénistes dentaires

*Comprendre les émotions pour enrichir l'expérience  
patient et renforcer l'équipe.*

**Alexandra Alvarez**

**Gestionnaire et Coordonnatrice de plan de  
traitement dentaire Coach PNL**



# Objectifs pédagogiques

À la fin de ce guide, l'hygiéniste dentaire sera en mesure de :



## Reconnaître les émotions

Reconnaître les émotions de base vécues en contexte clinique.



## Identifier les perceptions

Identifier les perceptions associées à ces émotions chez les patients et les collègues.



## Répondre aux besoins

Répondre aux besoins sous-jacents pour améliorer la relation de soin et la cohésion d'équipe.



## Utiliser la PNL

Utiliser une approche inspirée de la PNL pour désamorcer les tensions et favoriser l'adhésion.

# L'intelligence émotionnelle au cœur des soins : pourquoi maintenant, pourquoi en hygiène ?

En clinique dentaire, chaque interaction – aussi brève soit-elle – porte en elle une charge émotionnelle. Une réaction de peur devant les instruments, une impatience à la réception, une tristesse mal exprimée face à un diagnostic... Ces émotions ne sont pas des « à-côtés » du soin. Elles *sont* le soin. Elles influencent la relation, l'adhésion aux traitements, la perception du service et même la qualité de la collaboration entre collègues.

Dans ce contexte, l'hygiéniste dentaire occupe une position centrale. En première ligne de l'expérience patient, elle agit souvent comme lien de confiance, comme repère rassurant et comme facilitatrice de communication.

**C'est là que l'intelligence émotionnelle prend tout son sens.**

Non pas comme une compétence floue ou ésotérique, mais comme un **outil concret et stratégique** :

- → pour décoder ce que l'autre vit,
- → pour répondre aux besoins non exprimés,
- → et pour bâtir une relation de soin plus fluide, plus humaine, plus efficace.

Chez Formadent, nous croyons que l'hygiéniste dentaire est bien plus qu'une exécutante de soins : c'est une **professionnelle relationnelle**, capable de faire une réelle différence dans la vie des patients... à condition d'avoir les bons repères.

Ce guide a été conçu pour toi.

Il t'accompagnera pas à pas dans la compréhension des **émotions-clés** vécues en clinique, des **perceptions** qu'elles génèrent et des **besoins** qui y sont liés.







**Tu y trouveras :**

- un cadre clair et simple pour lire les situations avec plus de justesse,
- des exemples concrets vécus en clinique,
- et des outils inspirés de la PNL pour t'exprimer avec assurance et bienveillance.

Prête à faire rayonner ton rôle autrement ? C'est parti !

# Cadre de lecture émotionnelle : comprendre ce qui se joue vraiment

Ce cadre est une **boussole émotionnelle**. Il te permet d'observer les réactions du patient (ou d'un collègue), non pas comme des « comportements dérangeants », mais comme des signaux. Derrière chaque émotion exprimée (ou contenue), il y a une perception... et un besoin. Lorsque tu arrives à répondre à ce besoin, tu transformes l'expérience vécue, sans t'épuiser.

ÉMOTION	PERCEPTION associée	BESOIN sous-jacent
 Peur	Menace	Sécurité
 Colère	Obstacle	Changement
 Dégoût	Répulsion	Affirmation
 Tristesse	Perte	Acceptation
 Joie	Ouverture	Partage
 Surprise	Inattendu	Évaluation

# FICHE 1 — PEUR



**Perception** : *Je suis en danger.*

## Comportements possibles

Silence, regard fuyant, questions excessives, annulation de dernière minute.

## Besoin sous-jacent

Sécurité.

## Réflexe courant à éviter

Rassurer trop vite ou presser le patient.

## À essayer à la place :

- « C'est tout à fait normal de se sentir un peu nerveux. Est-ce que vous voulez qu'on prenne un moment pour en parler ? »
- « Est-ce qu'il y a quelque chose en particulier qui vous inquiète aujourd'hui ? »

# FICHE 2 — COLÈRE

**Perception** : *Je subis une injustice.*



## Comportements possibles

Ton sec, remarques sur les prix ou les délais, impatience en salle d'attente.

## Besoin sous-jacent

Équité, reconnaissance.

## Réflexe courant à éviter

Se justifier ou répliquer sur le même ton.

## À essayer à la place :

- « Je comprends que ça vous ait contrarié. J'aimerais qu'on regarde ensemble ce qui peut être ajusté. »
- « Votre point est valide. Prenons un instant pour clarifier. »

# FICHE 3 — DÉGOÛT



**Perception** : *Quelque chose me dérange profondément.*

## Comportements possibles

Réaction physique, crispation, rejet d'une procédure.

## Besoin sous-jacent

Respect de ses valeurs, confort.

## Réflexe courant à éviter

Minimiser la réaction ou forcer l'acte.

## À essayer à la place :

- « On va prendre ça une étape à la fois. Dites-moi ce qui vous met mal à l'aise. »
- « Est-ce que je peux vous proposer une alternative ? »

# FICHE 4 — TRISTESSE



**Perception :** *J'ai perdu quelque chose d'important.*

## Comportements possibles

Abattement, larmes, désengagement, silence prolongé.

## Besoin sous-jacent

Soutien, compassion.

## Réflexe courant à éviter

Changer de sujet trop vite ou ignorer l'émotion.

## À essayer à la place :

- « Je remarque que c'est un moment difficile pour vous. Je suis là si vous avez envie d'en parler. »
- « Prenons le temps qu'il faut. »

# FICHE 5 — SURPRISE



**Perception** : *Ce n'était pas prévu.*

## Comportements possibles

Ralentissement, besoin de relire, regard perdu.

## Besoin sous-jacent

Compréhension, intégration.

## Réflexe courant à éviter

Continuer sans vérifier.

## À essayer à la place :

- « Est-ce que vous aimeriez que je réexplique un peu plus clairement ? »
- « Ça fait beaucoup d'informations, hein ? On va reprendre doucement. »

# FICHE 6 — JOIE

**Perception** : *Je vis quelque chose de positif.*



## Comportements possibles

Rires, enthousiasme, ouverture à discuter.

## Besoin sous-jacent

Partage, connexion.

## Réflexe courant à éviter

Passer trop vite à l'étape suivante.

## À essayer à la place :

- « C'est génial de vous voir aussi à l'aise ! »
- « On dirait que vous vous sentez bien ici, et c'est exactement ce qu'on souhaite. »



# Comment utiliser **l'intelligence émotionnelle** tout au long du **parcours patient**

L'intelligence émotionnelle ne se limite pas à reconnaître une émotion. Elle devient un **véritable outil clinique** lorsqu'elle est utilisée au bon moment, avec discernement, et dans le respect du cadre professionnel.

Voici comment chaque hygiéniste peut intégrer les repères vus à la section précédente dans son quotidien, avant, pendant et après le soin.

## **AVANT** le rendez-vous

**Objectif** : Créer un climat sécurisant dès le début.

**1**

### **À observer :**

- Ton de la voix au téléphone.
- Retards, annulations fréquentes, ou prise de rendez-vous "forcée".
- Anxiété non verbalisée dans la salle d'attente.

**2**

### **À faire :**

- Accueillir avec un sourire sincère et une présence calme.
- Poser une question ouverte : « Comment vous sentez-vous aujourd'hui avec ce rendez-vous ? »
- Identifier rapidement s'il y a un besoin de **sécurité, clarification ou temps**.

## PENDANT le soin

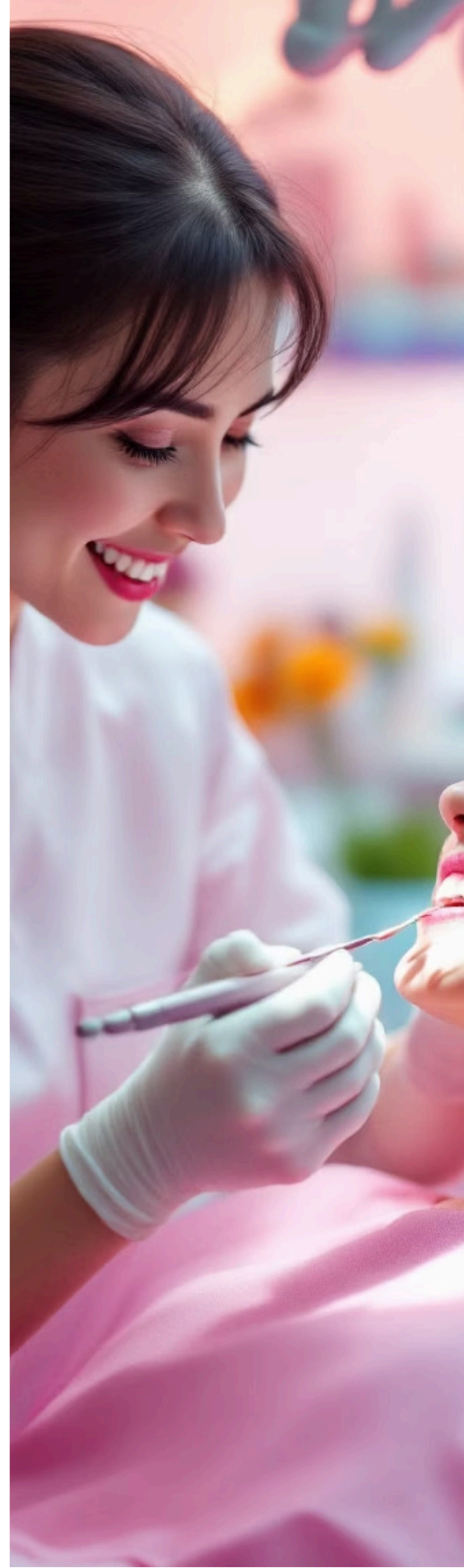
**Objectif** : Offrir un soin technique de qualité... tout en maintenant une qualité relationnelle.

### À observer :

- Réactions corporelles (repli, tension, regard).
- Changements d'humeur, interruptions ou silences soudains.
- Signaux verbaux d'inconfort ou de désengagement.

### À faire :

- Reformuler l'émotion perçue sans la nommer de façon invasive : « Je sens que c'est un peu intense pour vous en ce moment. »
- Valider la perception du patient : « Ce que vous vivez est important. Vous avez raison d'en parler. »
- Offrir des micro-choix (ex. : rincer, pause, explication visuelle) pour restaurer le sentiment de contrôle.





## APRÈS le soin

**Objectif :** Favoriser l'adhésion, la confiance et le retour.

→ **À observer :**

- Ton de la voix en quittant, hésitations face aux recommandations.
- Désengagement subtil (yeux qui fuient, ton fermé).
- Évitement des questions sur les prochains rendez-vous.

→ **À faire :**

- Confirmer que l'expérience a été bien vécue, sans présumer : « Est-ce que tout était clair pour vous aujourd'hui ? »
- Nommer les efforts faits par le patient : « Je vous remercie d'avoir été aussi ouvert. Ça fait une vraie différence pour la suite. »
- Relier le prochain rendez-vous à **un besoin**, pas juste à une date : « Ce suivi va nous permettre de garder les choses stables, comme on en a parlé. »

 **En résumé :**

Chaque interaction est une opportunité d'observer, d'ajuster et d'élever la relation. L'intelligence émotionnelle appliquée à l'hygiène dentaire, ce n'est pas *plus de travail* : c'est une **autre manière de faire le même travail, avec plus d'impact humain.**

# L'intelligence émotionnelle dans l'équipe : pour une collaboration plus fluide

L'intelligence émotionnelle ne s'applique pas qu'aux patients. Elle devient un véritable **levier de collaboration** lorsque chaque membre de l'équipe est capable de reconnaître, nommer (avec finesse) et ajuster ses réactions face aux émotions des autres. Dans une clinique, les tensions ne naissent pas des tâches... mais des non-dits, des malentendus et des besoins ignorés.



## Savoir reconnaître les signaux faibles chez les collègues

Les membres de l'équipe n'expriment pas toujours directement leurs émotions. Voici quelques indices à observer :

1

### Peur

Hypercontrôle, évitement des conflits, hésitation à poser des questions

2

### Colère

Ton sec, blagues sarcastiques, isolement temporaire

3

### Tristesse

Perte d'élan, baisse de participation, fatigue apparente

4

### Dégoût

Repli, critiques d'éléments organisationnels ou humains

5

### Surprise

Confusion, lenteur d'exécution, questionnement soudain

6

### Joie

Ouverture, entraide spontanée, enthousiasme partagé

# Que faire en tant qu'hygiéniste ?

Tu n'as pas à devenir thérapeute... mais tu peux **influencer positivement le climat** en intégrant quelques réflexes simples :

**Observer sans juger**

ce que l'autre vit n'est pas « contre toi », c'est en lien avec lui.


**Nommer avec bienveillance**

« J'ai remarqué que tu semblais plus tendue aujourd'hui. Est-ce que tu veux en parler ? »

**Offrir de l'espace**


« Je suis là si jamais t'as besoin de ventiler un peu. »

## Réflexes d'équipe inspirés de l'IE




**Briefs d'équipe émotionnels (2 minutes)**

« Sur une échelle de 1 à 10, je suis à combien aujourd'hui? »



**Débriefs sans blâme après une journée difficile**

« Qu'est-ce qu'on pourrait faire autrement demain ? »



**Phrases-refuge pour désamorcer les tensions**

« Est-ce que c'est un bon moment pour en parler ? »  
« Je te propose qu'on prenne ça après le lunch. »

## Pourquoi c'est stratégique

Une équipe qui sait reconnaître et accueillir les émotions :

- génère moins de conflits non résolus,
- maintient une cohérence dans l'expérience patient,
- favorise la **fidélité du personnel**... et le plaisir de travailler ensemble.

# Outils et réflexes pour intégrer l'intelligence émotionnelle au quotidien

Pas besoin d'être psychologue ou formée en PNL pour commencer à agir avec intelligence émotionnelle. Il suffit d'avoir des **repères simples**, des **réflexes clairs** et l'envie de s'ajuster à l'autre avec humanité.

Voici quelques outils pratiques à intégrer graduellement dans ta pratique :

## 1. Grille express de décodage émotionnel

À imprimer et garder près de toi (à l'accueil, au bureau, en salle) :

Émotion observée	Je me demande si la personne perçoit...	Je vérifie s'il/elle a besoin de...
Peur	Une menace ou un risque	Sécurité, clarté, contrôle
Colère	Un obstacle ou une injustice	Reconnaissance, équité
Dégoût	Quelque chose qui heurte ses valeurs	Respect, affirmation
Tristesse	Une perte ou un manque	Compassion, soutien
Surprise	Un changement imprévu	Temps, explication, intégration
Joie	Une ouverture ou un soulagement	Partage, validation, lien



## 2. 10 phrases clés inspirées de la PNL

À utiliser selon le contexte, pour désamorcer, valider ou relancer la communication :

« Qu'est-ce qui vous aiderait à vous sentir plus à l'aise ? »

« Ce que vous vivez est totalement valable. Prenons un moment. »

« Je veux m'assurer qu'on est sur la même longueur d'onde. »

« À quoi vous vous attendiez aujourd'hui ? »

« Je vois que c'est beaucoup d'un coup. On peut y aller plus doucement. »

« Comment vous vous sentez après tout ça ? »

« Est-ce que vous aimeriez qu'on regarde ensemble les options ? »

« Merci de m'avoir partagé ça, c'est précieux. »

« Ce qu'on fait ensemble ici, c'est pour vous. »

« Si jamais quelque chose ne vous convient pas, dites-le sans gêne. »

### 3. Mini-rituels d'équipe favorisant un climat émotionnel sain



#### Début de journée

- « Une intention pour aujourd'hui ? »
- « Un mot qui décrit comment je me sens ce matin. »



#### Fin de journée

- « Un bon coup que j'ai vu chez un.e collègue. »
- « Ce que je choisis de laisser ici, pour rentrer légère. »



#### Après un moment tendu

« Ce que j'ai vécu + Ce dont j'aurais eu besoin. »



#### BONUS : Une question magique à se poser

« Qu'est-ce que cette émotion essaie de me dire ou de me protéger ? »



# Une hygiène dentaire plus consciente, plus humaine

Ce guide n'a pas pour but de te transformer en spécialiste des émotions.

Il t'invite plutôt à **voir ton rôle différemment** :

non seulement comme une technicienne des soins, mais comme une **professionnelle de la relation**, capable de percevoir, d'ajuster et d'influencer positivement ce qui se passe dans la salle... et dans l'équipe.

L'intelligence émotionnelle n'est pas une compétence "de plus" à ajouter à ta to-do.

C'est une **façon de faire autrement** ce que tu fais déjà — avec plus de conscience, de calme et de connexion.



## Tu viens d'explorer :

- Un cadre simple pour décoder les émotions;
- Des applications concrètes à chaque étape du soin;
- Des pistes pour améliorer la qualité de la collaboration en équipe;
- Et des outils pratiques à intégrer dans ton quotidien.

## Ce que tu gagnes en appliquant ça :



### Patients plus confiants

Des patients plus confiants, plus engagés et fidèles.



### Équipe harmonieuse

Moins de tensions et de non-dits dans l'équipe.



### Satisfaction profonde

Une satisfaction personnelle profonde de savoir que tu fais une vraie différence pas juste avec tes instruments, mais avec ta présence.

# Envie d'aller plus loin ?

Ce guide est complémentaire à la conférence **Hygiène Dentaire : L'Intelligence Émotionnelle, Moteur d'une Expérience Patient et d'une Équipe Unie.**

Pour approfondir ces compétences, rejoindre une communauté engagée et recevoir du soutien concret dans ta pratique :

## Découvre la formation pour Coordonnatrices avec approche PNL



**Coordonnatrice de plan de traitement avec approche PNL**

« Structure, communication, PNL : la formation québécoise qui propulse le rôle de coordonnatrice et optimise l'expérience en clinique. »

**Inscrivez-vous maintenant !**



 [www.formadent-academie.com](http://www.formadent-academie.com) 

**Formation « Coordonnatrice de Plan de traitement »**

Structure, communication, PNL : la formation québécoise qui propulse le rôle de coordonnatrice et optimise l'expérience en...

## Autres formations :

1. « Parlez-vous le même langage que votre patient ? »
2. « L'accueil à la clinique »
3. « Nouveaux patients : créer une expérience authentique »

## + Service de coaching personnalisé.

+1 (514) 377 – 6299

[alexandraalvarez@formadent.ca](mailto:alexandraalvarez@formadent.ca)

[www.formadent.ca](http://www.formadent.ca)

« Être hygiéniste aujourd'hui, c'est plus que faire des soins. C'est incarner une posture relationnelle qui élève le soin, le patient et l'équipe. Et ça, c'est une force invisible... mais puissante. »

— Alexandra Alvarez