

Sommaire

Préface.....	V
Avant-propos.....	VI

PREMIÈRE PARTIE

Odontologie et psychologie : les particularités de la relation dentiste-patient	1
1	
Le patient dans tous ses états	3
Psychologie de la peur	3
Éradication de la douleur peropératoire et persistance de l'angoisse	3
Empreinte et transmission des angoisses de l'enfance.....	4
Impact comportemental des douleurs préopératoires	4
Élever le seuil de la tolérance à la douleur.....	5
Classification des peurs.....	6
Dialoguer et expliquer en permanence	12
Médias et institutions : alimentation de la peur.....	13
Contrepoison ou comment dissiper les peurs	14
« Process » paradoxal de la peur.....	15
Circuit de la peur.....	16
2	
Formation universitaire du dentiste.....	17
Un enseignement universitaire qui doit être enrichi	17
Première année universitaire : frustrations et infantilisation	18
Des « fantômes » aux premiers patients.....	18
Des patients réduits à une pathologie	19
Risque de burning out de l'étudiant	19
Premier patient : un passage très difficile	21
Modèle identificatoire.....	22
Technicisation : un refuge	22
3	
Une relation particulière.....	23
Changer de dentiste : une démarche difficile	23
Garder du recul tout en établissant une relation humaine.....	23
Le patient et son histoire.....	24

4	Dentiste et assistante : une alliance stratégique	27
	Comment recruter son assistante	27
	Former l'assistante à la relation dentiste-patient	28
	Gérer un problème avec une assistante.....	28
	Savoir reconnaître l'assistante.....	29

DEUXIÈME PARTIE

Rendez-vous au cabinet dentaire	31	
5	Téléphone : un poste stratégique	33
	Prendre rendez-vous : une épreuve	33
	Ne pas transposer les techniques de vente téléphonique.....	33
	Règles d'or de l'accueil téléphonique.....	34
	Préconsultation au téléphone.....	35
	Impact de l'autorité positive	36
	Les différents types d'urgence.....	36
6	Premiers pas au cabinet	39
	Hyper-réceptivité du patient	39
	Cadre apaisant et rassurant	40
	Accueillir le patient comme un hôte	40
	Salle d'attente : un sas de décompression.....	41
	Fiche médicale de renseignements	41
7	Réussir la première consultation	43
	Première rencontre déterminante	43
	Le temps de la connexion.....	46
	Identification du patient : étape fondamentale	47
	Position adaptée	49
	Réussite du premier entretien	49
	Radio panoramique : pénétration douce de l'intimité.....	50
	Une approche pédagogique.....	50
	Relativiser un bilan négatif	51
8	Plan de traitement	53
	Construction du plan de traitement	53
	Présentation du plan de traitement.....	54
	Validation du plan de traitement.....	58
	Alliance thérapeutique : ciment de notre partenariat	60
	Communication à risque : dérives et abus à éviter.....	61
	Des dérives que seule l'université peut endiguer	64

9	Passage au fauteuil	67
	Patient aux aguets	67
	Phase opératoire : une phase sacrée.....	68
10	Argent	71
	Aux frontières de la manipulation	71
	Règlement : marque de reconnaissance de notre travail.....	71
	Savoir accueillir la critique.....	72
	Règlement : partie intégrante du parcours thérapeutique	72
	Relation à l'argent particulièrement complexe	73
	Impayés : pas une fatalité	73
	Dette et don.....	74
	Ambivalence du patient au moment de régler	75
11	Gérer les crises	77
	Comprendre et faire face à l'agressivité du patient.....	77
	Analyse d'un ratage	78
	Reconnaissance des erreurs et maintien de la crédibilité	79

TROISIÈME PARTIE

Psychosociologie des différentes patientèles	81	
12	L'importance de notre relation aux enfants	83
	Premiers contacts fondamentaux.....	83
	Bouche : entre plaisir et souffrance	84
	Transfert d'autorité des parents au dentiste	85
	Percée des dents de lait	85
	Chute des dents de lait : première confrontation à la précarité de l'être.....	86
	Dentiste-enfant : une relation particulièrement délicate.....	87
	Conséquences d'un soin par effraction	87
	Parcours idéal.....	88
	Le dentiste aux avant-postes de la prévention	95
13	Les seniors au cœur de notre réussite	97
	Anoblir la prothèse mobile.....	97
	Droit de séduire et de sourire à tout âge.....	98
	Limites de la vieillesse repoussées par l'implantologie	98

QUATRIÈME PARTIE

Rôle sociétal du chirurgien-dentiste	101
14 ■ Le dentiste, premier chirurgien esthétique du visage	103
Visage : un ensemble cohérent	103
Années « clones »	103
Dents et maxillaires : charpente du visage.....	104
S'adapter aux demandes esthétiques du patient	105
Particularités de l'odontologie esthétique	105
Répondre aux attentes esthétiques du patient.....	106
Détruire pour mieux reconstruire : une épreuve.....	107
Savoir préconiser l'abstention thérapeutique.....	108
De l'orthodontie sans trop d'orthodoxie	110
Blanchiment : au-delà d'un caprice esthétique, l'expression d'un corps sain	110
Dents du troisième type : les implants	110
Du « castrateur » au « rephallisateur »	111
15 La bouche carrefour des sens.....	113
Ces corps étrangers qui nous dérangent.....	113
Sexe et dents	114
16 Au cœur de l'échiquier médical	117
Le dentiste aux avant postes de la prévention médicale.....	117
Le dentiste face au cancer.....	118
Ne pas occulter la maladie, reconnaître la souffrance du patient	119
Quelle attitude adopter vis-à-vis du patient déprimé ?.....	120
Conclusion	122
Conclusion.....	123