

# Conférence mondiale de soins de santé 2020

Résilience : croissance dans l'adversité



# 3e jour

## Garder une équipe solide.



LOMA LINDA  
UNIVERSITY  
School of Dentistry

Peter Young DDS MAGD

Construire votre équipe de rêve

l'unité et la chimie de  
l'équipe sont de loin plus  
importantes que le talent

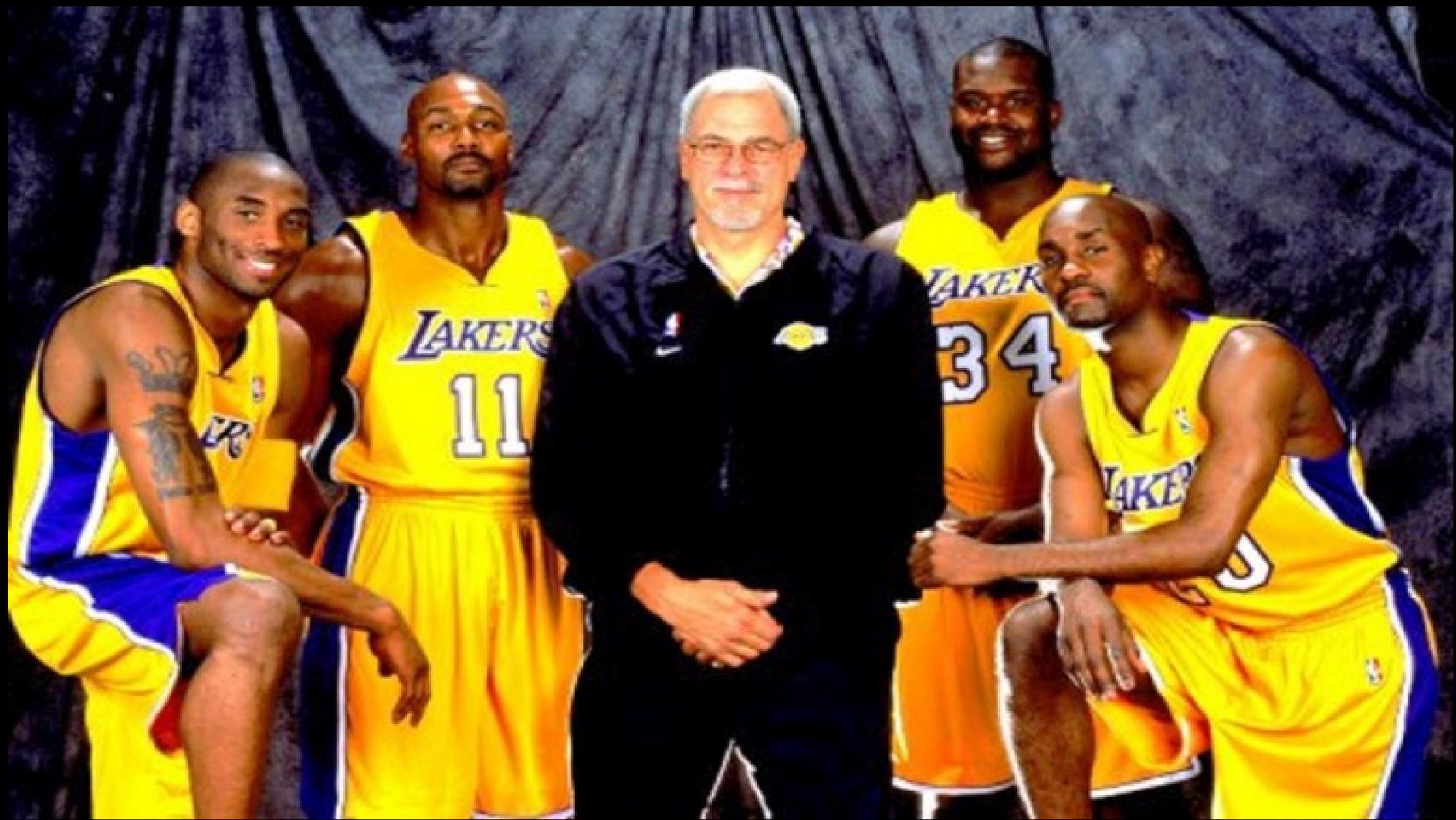
Rob Colbert

L'équipe



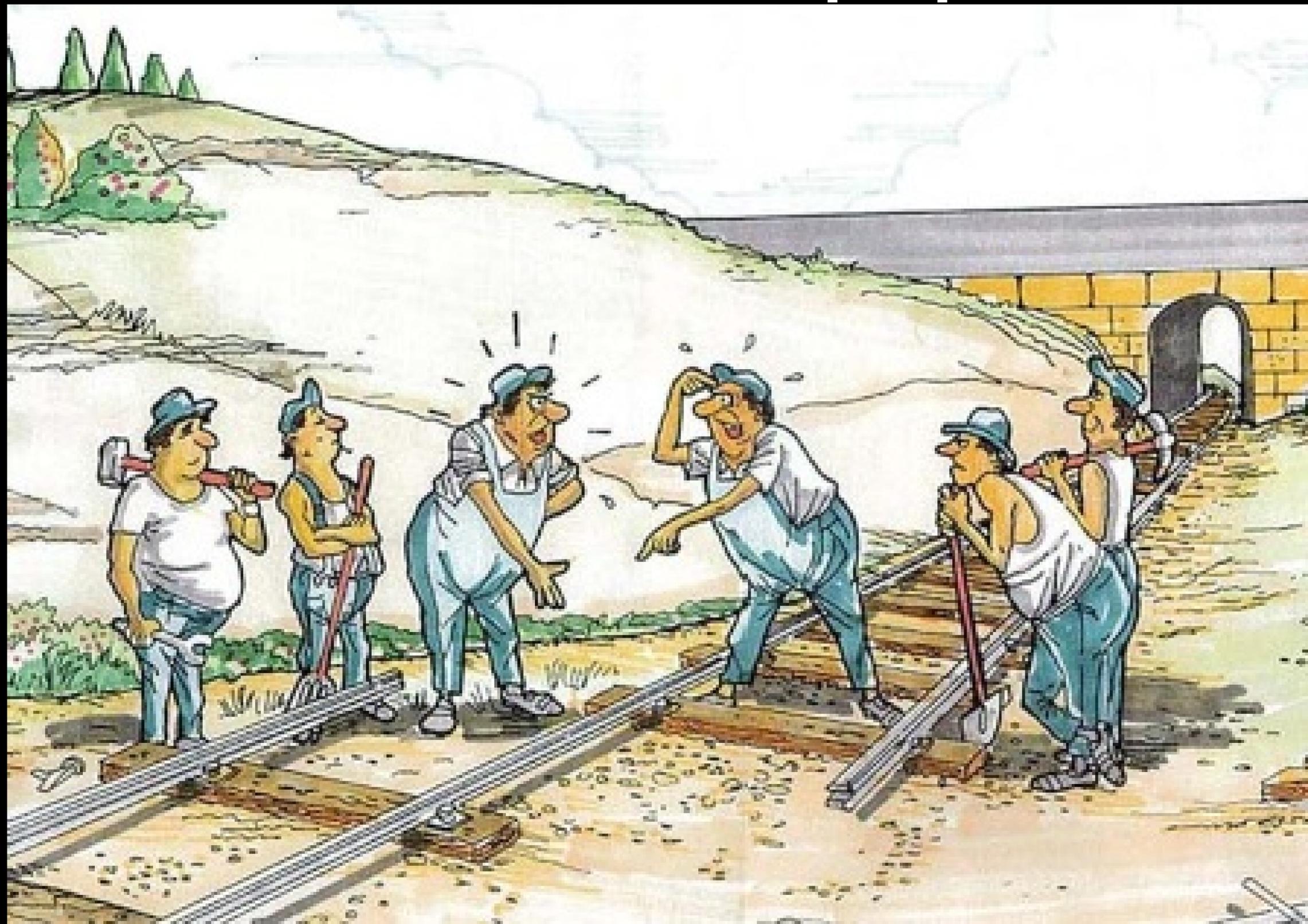
« Le corps humain a de nombreux membres, mais les nombreux membres forment un corps entier... »

1 Corinthiens 12:12





# Travail d'équipe





...has it's sweet rewards!

Travail d'équipe

Bienvenue

SVP

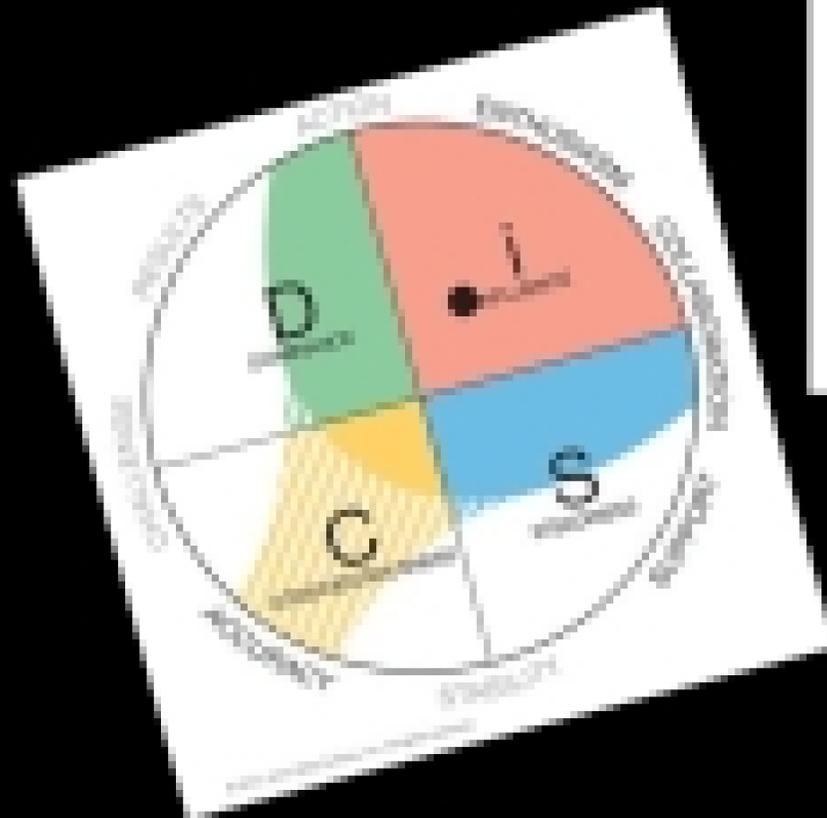
Laissez votre  
bagage à la porte



« Charlie les déchets »



Personnalité ?



Connaissez les règles !



1. Ne tenez jamais une personne en otage en raison de sa personnalité.

« Je suis meilleur que toi. »

2. Il n'y a pas de personnalité  
meilleure qu'une autre



3. Ne vous victimisez pas.  
Soyez vous-même



4. N'essayez jamais de changer quelqu'un d'autre.  
La seule personne que vous pouvez changer, c'est  
vous-même



Par William A. Marston



## Begin here...Mapping your behavior

To get started, look at the tow columns of word groups below. Identify the word in each group that is **most** like you, **least** like you, and **in-between**. Assign 4 points to the words **most** like you, 3 to words **like** you, 2 to words **somewhat** like you, and 1 to words **least** like you. Put the points on the lines to the left of the words.

_____ Enthusiastic	I	_____ Competitive	D
_____ Determined	D	_____ Even-tempered	S
_____ Conscientious	C	_____ Good Mixer	I
_____ Loyal	S	_____ Thorough	C
_____ Reserved	C	_____ Sociable	I
_____ Confident	I	_____ Aggressive	D
_____ Good-natured	S	_____ Logical	C
_____ Outspoken	D	_____ Easy-going	S
_____ Agreeable	S	_____ Controlled	C
_____ Outgoing	I	_____ Friendly	I
_____ Demanding	D	_____ Kind	S
_____ Careful	C	_____ Stubborn	D
_____ Strong-willed	D	_____ Inspiring	I
_____ Tactful	C	_____ Amiable	S
_____ Sympathetic	S	_____ Insistent	D
_____ Fun-loving	I	_____ Accurate	C
_____ Gentle	S	_____ Direct	D
_____ Insightful	C	_____ Cheerful	I
_____ Talkative	I	_____ Diplomatic	C
_____ Controversial	D	_____ Considerate	S

Now total all the points on the lines next to the **D**'s, next to the **I**'s, the **S**'s and finally the **C**'s. Put the total points on the following lines below.

\_\_\_\_\_ **D**      \_\_\_\_\_ **I**      \_\_\_\_\_ **S**      \_\_\_\_\_ **C**

Circle the letter with the highest total. This represents your strongest behavioral style. Your second highest letter indicates the strength of your next behavior tendency.

**D** OMINANCE-- DIRECT, INDEPENDENT, GOES FOR IT, OVERCOMES OPPOSITION IN ORDER TO ACCOMPLISH RESULTS, WANTS MANY NEW CHALLENGES, LEADERSHIP, PROBLEM SOLVER

**I** NFLUENCE--EASY-GOING, PEOPLE-ORIENTED, TALKATIVE, MAKES A FAVORABLE IMPRESSION, LOVES TO HELP & PERSUADE OTHERS, POSITIVE-UPBEAT MOTIVATOR, WANTS SOCIAL RECONGNITION,

**S** TEADINESS--HARMONY, GOOD LISTENER, STABLE, COOPERATES WELL WITH OTHERS TO COMPETE TASKS, FAMILY PRECEDENCE PREFORMS CONSISTENT PREDICTABLE MANNER, LOYAL

**C** ONSCIENTIOUSNESS--RESERVED, ANALYZES, MOTIVATED, NEEDS QUALITY, ACCURACY, RECOGNITION FOR ACCOMPLISHMENTS, NEEDS CONTROL OVER MATTERS, ALWAYS QUESTIONING WHY

We hope this exercise helped you to understand yourself and others around you in a specific environment. Why they react or behave to a certain situation. The most effective people are those who know themselves, recognize the demands of a situation and adapt strategies to meet those needs.

Peter Young, D.D.S., M.A.G.D.

# Test DISC

**Profil  
Personel**

D	I
C	S

**D** ominance (conducteur)

**I** nfluencer (expressif)

**S** tabilité (aimable)

**C** onformité (analytique)

# Dit (franc-parler)

Dominance

Influence

Conformité

Stabilité

**Demande  
(écoute)**

# Dominance

- À temps
- Très direct
- Ça doit être leur idée
- Reste sur les points clés
- Veut contrôler

# Dominance

- Chanson :
  - « Mon chemin »
- Voiture:
  - Hummer
- Célébrité :
  - LeBron King
- Meilleur type d'emploi :
  - Administration, entraîneur d'athlétisme, chirurgien



## Influençant

- Sociable et plein d'entrain
- Orienté vers les gens
- Centre de l'attention
- L'apparence est importante
- Aiment s'exprimer
- « Papillon social »

# Influençant

- Chanson :
  - « Célébrons ».
- Voiture :
  - Corvette convertie rouge.
- Célébrité :
  - Oprah Winfrey
- Meilleur type d'emploi :
  - animateur, relations publiques, marketing, conférencier de motivation

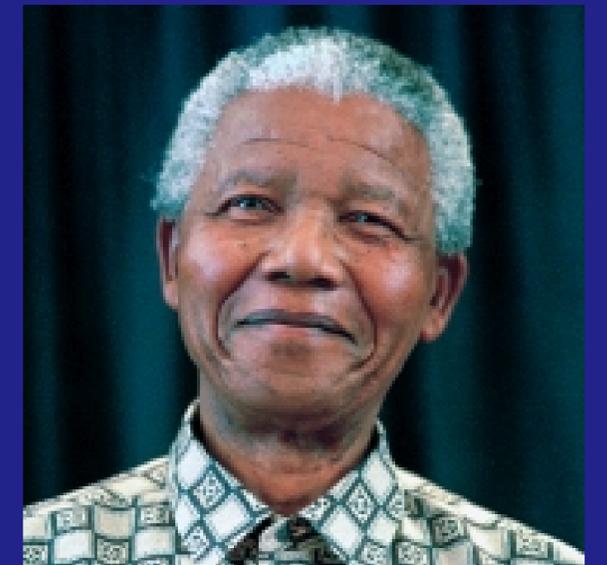


## Stabilité

- Veut l'harmonie
- Veut que tout le monde soit heureux
- Écoute très bien
- Excellent membre d'équipe
- Très utile
- Personne très chaleureuse
- Pacificateur
- N'aime pas le changement

# Stabilité

- Chanson :
  - Kum-ba-ya
- Voiture :
  - Mini fourgonnette
- Célébrité :
  - Nelson Mandela
- Meilleur type d'emploi :
  - Secrétaire, conseiller, fournisseur de soins de santé, enseignant de maternelle

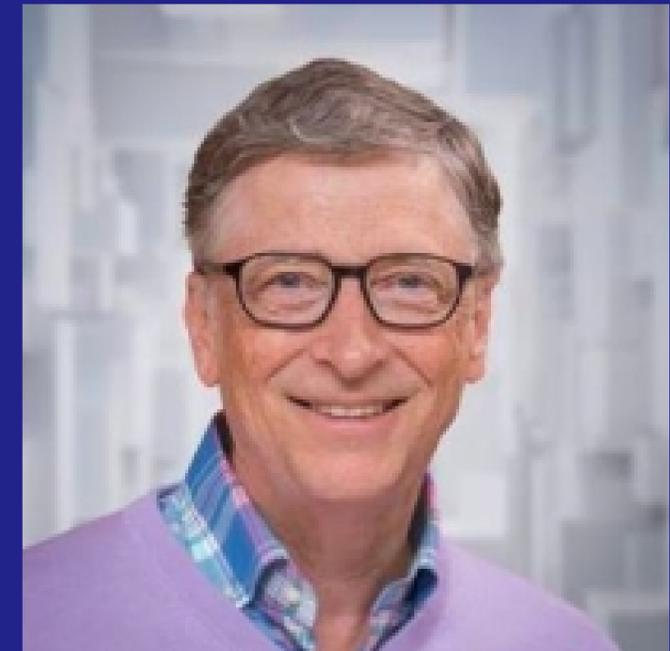


## **Conformité**

- Penseur, méthodique et logique
- Axé sur les tâches
- Veut connaître tous les faits
- Veut connaître les performances passées
- Utilise des références
- Très prudent dans la prise de décision
- Garde ses distances jusqu'à ce qu'il soit à l'aise

# Conformité

- Chanson :
  - 5e Symphonie de Beethoven,
- Voiture :
  - Volvo
- Célébrité :
  - Bill Gates
- Meilleur type d'emploi :
  - Bibliothécaire, chercheur, ingénieur, comptable





Avoir à faire avec chaque type DISC

## Avoir à faire avec dominance

- Respectez leur temps
- Soyez professionnel
- Ne tournez pas autour du pot
- Reconnaissez leurs idées
- Laissez-les se sentir au contrôle
- Utilisez les déclarations d'autorisation

# Avoir à faire avec influençant

- Laissez-les diriger
- Utilisez des questions ouvertes
- Faites appel à leurs désirs émotionnels
- Donnez-leur la possibilité de
- s'exprimer

# Avoir à faire avec stabilité

- Faites-les se sentir chez eux
- Passez du temps avec eux pour établir des relations
- Utilisez les expériences passées
- Faites preuve de compréhension
- Donnez beaucoup d'aide personnelle
- Utilisez plus de contact visuel

## **Avoir à faire avec conformité**

- Donnez les faits
- Ils sont axés sur les tâches
- Mentionnez les antécédents
- Faites appel à la qualité
- Utilisez des références
- Ne les bousculez pas
- Expliquez pourquoi et comment

# Force



# **Dominance**

- Prend une décision quand personne d'autre ne veut le faire
- N'a pas peur d'affronter des problèmes et des situations difficiles
- Accepte le changement comme un défi personnel
- Maintient l'équipe concentrée sur la tâche

# Influençant

- Toujours disponible pour les autres — donne du temps facilement
- Inspire très bien les autres
- Propage l'enthousiasme et les attitudes positives aux autres
- Donne facilement des commentaires positifs à ceux avec qui vous travaillez

# Stabilité

- Bon esprit d'équipe
- Empathique et sensible aux besoins des autres
- Écoute bien
- Facile à vivre

# Conformité

- Approfondi
- Suit les normes et les règles avec précision
- Conscientieux
- Diplomatique
- Précis
- Méthodique et bon pour préparer les ordres du jour des réunions

# LIMITATIONS

Si vous ne déployez pas vos ailes, vous ne saurez pas jusqu'où vous pouvez marcher

# Dominance

- Peut apparaître comme inaccessible
- Insensible aux autres
- Impatient avec les autres
- Tente de faire avancer l'équipe avant qu'elle ne soit prête

# Influencant

- Désorganisé
- Approche superficielle
- Manque de suivi
- Parfois chaotique
- Pas concentré
- Volage

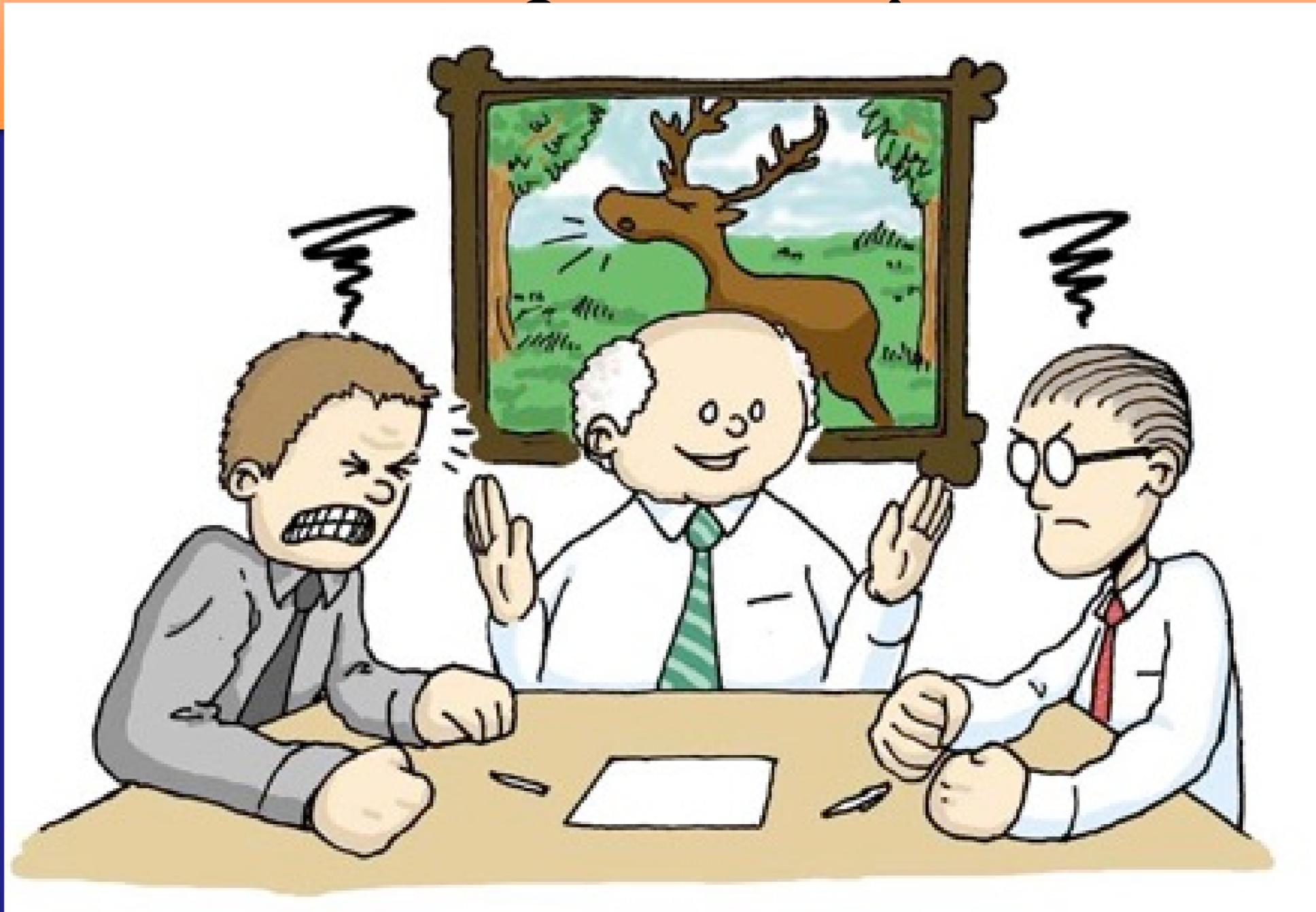
# Stabilité

- Indécis
- Indirect
- Résistant au changement
- Passif
- Un peu possessif

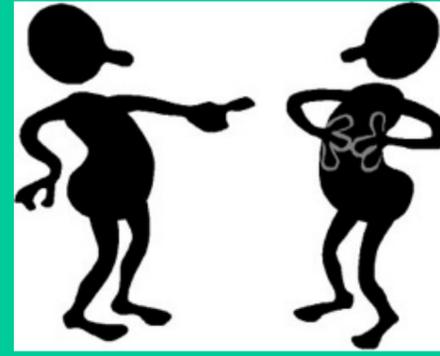
# Compliance

- Overly concerned with Perfection
- Trop préoccupé par la perfection
- Distant, retiré, détaché
- Entrave la créativité des autres en raison du désir de respecter les règles.
- Tout est soit blanc soit noir

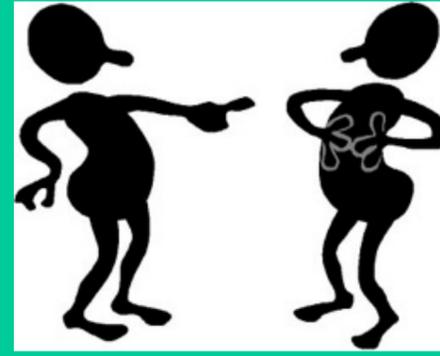
En cas d'irritation ou de



# Haut D — Exigeant



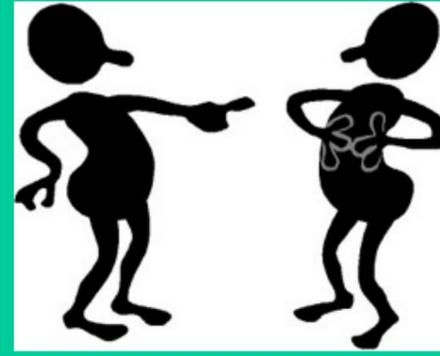
**Haut D's — Exigeant**



**Haut I's — Attaque**



**Haut D's — Exigeant**



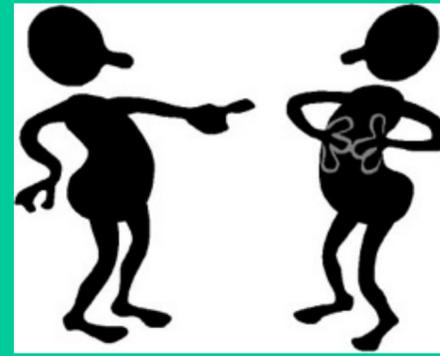
**Haut I's — Attaque**



**Haut S's — Évite**



**Haut D's — Exigeant**



**Haut I's — Attaque**



**Haut S's — Évite**



**Haut C's — Recule**

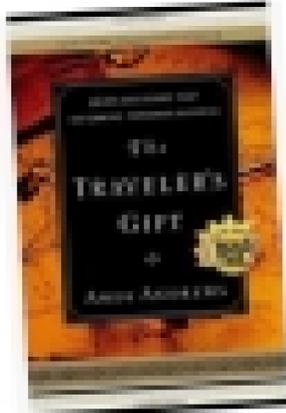
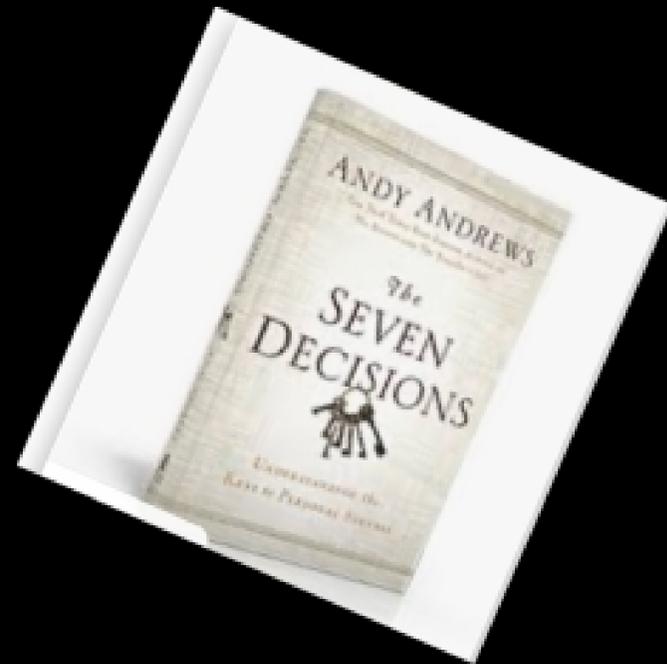


On embauche

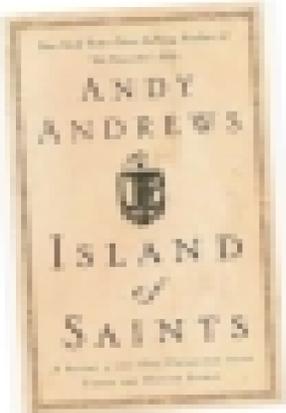
la gratitude est la clé du  
pouvoir personnel et de  
l'efficacité

Ian Wallace Harper

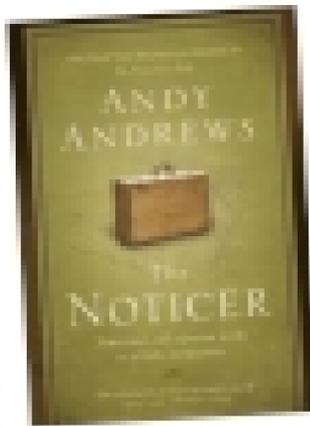
Presque arrivé à la  
maison



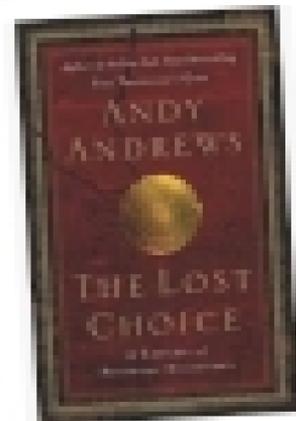
Books by Andy Andr...



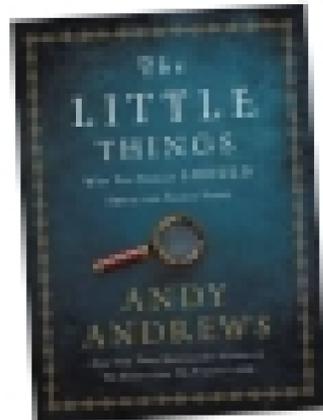
Books by Andy Andr...



The Noticer: Someb...



Books by Andy Andr...



The Little Things: W...

Royauté

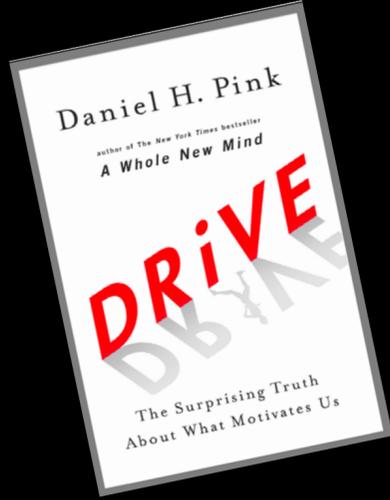


Formation de l'équipe

# Ce qui motive les gens (Daniel Pink)

1. Autonomie
2. Maîtrise
3. Objectif
4. Motivation =  
Compensation  
monétaire (\$\$)

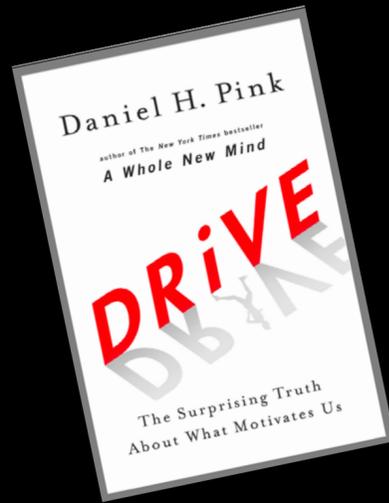




# Motivation

Comment motiver ?

Autonomie

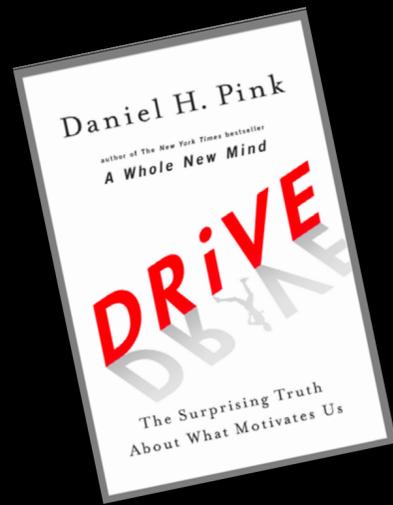


# Motivation

Comment motiver ?

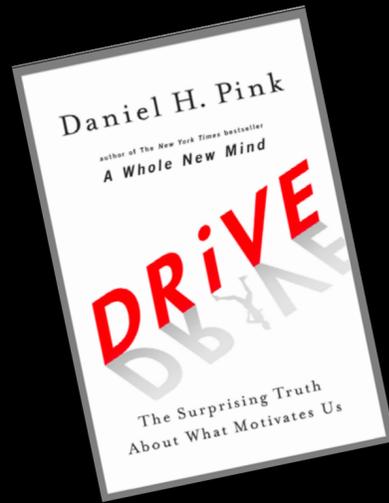
Autonomie + Maîtrise

# Motivation



Comment motiver ?

Autonomie + Maîtrise + Objectif



# Motivation

Comment motiver ?

Autonomie + Maîtrise + Objectif = Motivation

# Récompenses — Bonus



# Réunions d'équipe



# Ordre du jour de la réunion du matin (15 minutes)

- Quelle est la meilleure chose qui soit arrivée hier ?
- Revoir les indicateurs de performance clés d'hier
- Qui est sur l'emploi du temps d'aujourd'hui et quelle est la chose la plus importante pour le patient ?
- Citation de motivation quotidienne
- Prière
- Encouragement

# Ordre du jour de la réunion hebdomadaire (60 minutes)

- Formation aux compétences cliniques
- Formation aux compétences de communication
- Collaboration
- Les questions commerciales
- Réunion départementale

# Ordre du jour des réunions mensuelles/trimestrielles (4-8 heures)

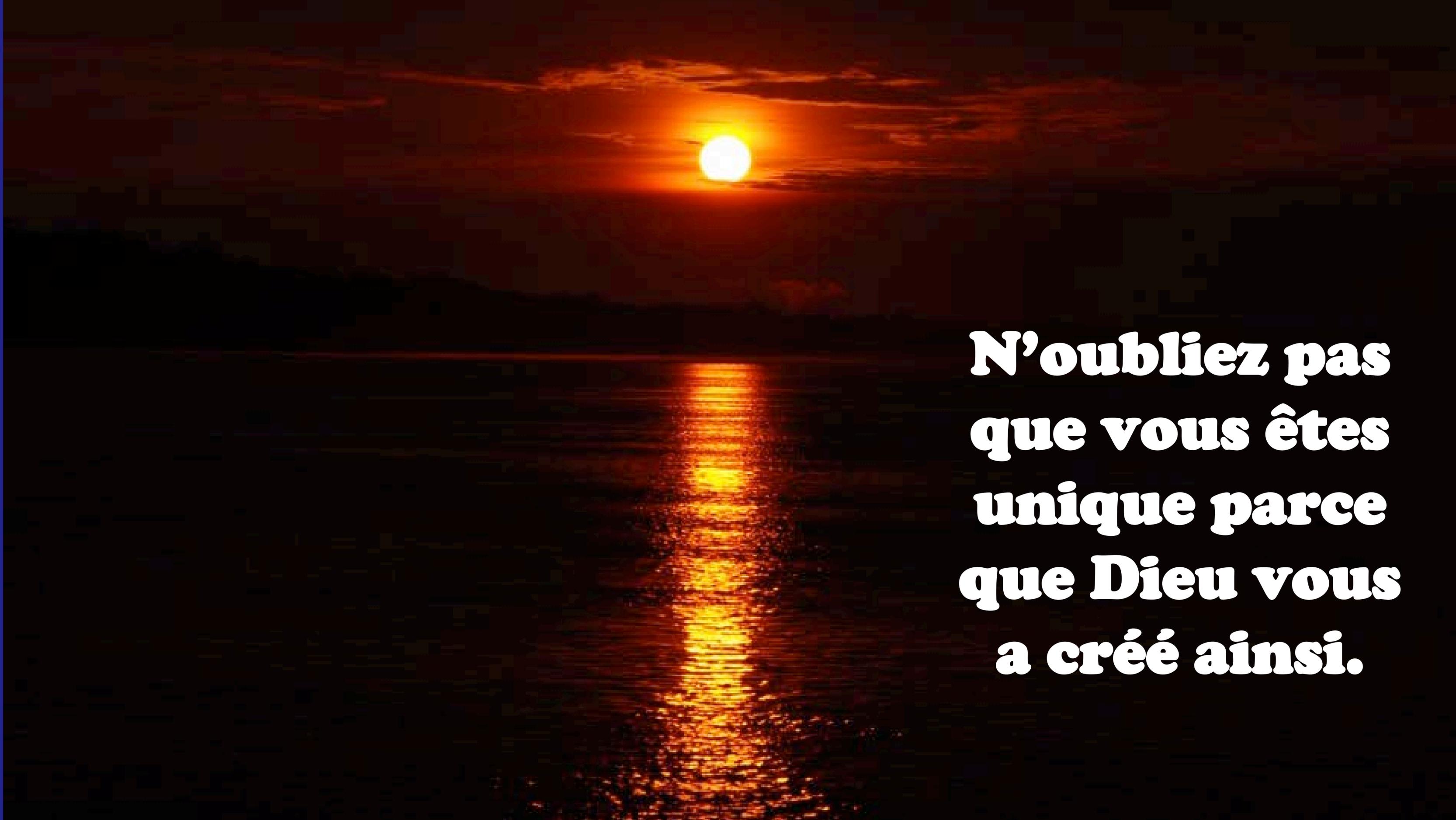
- Examiner les statistiques trimestrielles
- Examiner les actions Keep
- Formation
- Activité amusante

# Ordre du jour de la réunion annuelle (1-2 jours)

- État de l'organisation — examen de l'année précédente, récompenses, prévisions de l'année à venir avec le calendrier prévu
- Nouvelles idées à clarifier et à mettre en œuvre
- Nouveaux plans incitatifs
- Exercices de consolidation de l'équipe à l'extérieur du bureau (c.-à-d. jeux de groupe, sortie d'équipe, etc.)

# L'ultime expérience de camping

<b>Plans d'action Kaizen</b>	<b>Qui dirige ?</b>	<b>Quand cela sera-t-il partagé avec l'équipe?</b>	<b>L'équipe maîtrise-t-elle le sujet et le pratique-t-elle ?</b>
<b>Test DISC pour tous les membres de l'équipe</b>			
<b>Discussion DISC sur les patients du jour</b>			
<b>Planifier vos rencontres par équipes</b>			



**N'oubliez pas  
que vous êtes  
unique parce  
que Dieu vous  
a créé ainsi.**