



# Comment mieux communiquer avec son patient ?

## Les idées clés :

- > La Process Com®, on identifie 6 types de personnalité.
- > Nous possédons tous ces 6 types de personnalité mais nous avons tous une dominante (BASE) à travers laquelle nous allons analyser les situations (6 manières différentes de le faire).
- > Chaque type de personnalité possède ainsi ses propres codes, son propre langage et des besoins psychologiques particuliers.
- > Lorsque ceux-ci ne sont pas satisfaits, la personne entre alors en stress.

Un bon processus de communication vous permettra d'optimiser la relation avec votre patient, d'aller à l'essentiel, de gagner du temps en consultation et aussi en énergie. Mais aussi de réagir de manière appropriée, d'adapter votre message en construisant une relation efficace.

La Process Communication® est un modèle créé à la fin des années 70 par un psychologue américain, Taibi Kahler, en collaboration avec la NASA, pour améliorer la performance et la compatibilité des équipes d'astronautes.



	POINTS FORTS	PERCEPTION	CANAUX DE COMMUNICATION	BESOINS PSYCHOLOGIQUES	SOUS STRESS 1 <sup>er</sup> DEGRÉ 2 <sup>ème</sup> DEGRÉ
<b>EMPATHIQUE</b> Suis-je aimable ?	Compatissant Sensible Chaleureux	<b>ÉMOTIONS</b> Je ressens d'abord	<b>NOURRICIER</b>	Reconnaissance de la personne Besoins sensoriels	<b>SE SUR-ADAPTE</b> (n'ose pas dire non et montre de l'inquiétude) <b>FAIT DES ERREURS,</b> <b>DEVIENT CONFUS</b>
<b>TRAVAILLOMANE :</b> Suis-je compétent ?	Logique Responsable Organisé	<b>PENSÉES FACTUELLES</b> J'analyse, je classe	<b>INTERROGATIF INFORMATIF</b>	Reconnaissance du travail Structuration du temps	<b>PINAILLE</b> (ne prend plus de décision) <b>SURCONTRÔLE</b> (peut remettre en cause votre compétence)
<b>PERSÉVÉRANT :</b> Suis-je digne de confiance ?	Engagé Observateur Consciencieux	<b>PENSÉES OPINIIONS</b> J'évalue, je juge	<b>INTERROGATIF INFORMATIF</b>	Reconnaissance opinions & travail	<b>SE FOCALISE</b> sur ce qui ne va pas <b>NE PAS PLUS ÉCOUTER</b> pour imposer son point de vue
<b>RÊVEUR</b> Suis-je voulu ?	Calme Imaginatif Réfléchi	<b>IMAGIN'ACTION</b> J'imagine	<b>INTERROGATIF DIRECTIF</b>	Besoin de solitude	<b>PEUT SEMBLER ABSENT</b> <b>NE PREND PLUS DE DÉCISION,</b> <b>ATTEND</b>
<b>PROMOTEUR</b> Suis-je vivant ?	Charmeur Adaptable Plein de ressources	<b>ACTION</b> J'agis	<b>DIRECTIF</b>	Besoin d'excitation	<b>PEUT VOUS PROVOQUER</b> pour voir... <b>PREND DES RISQUES</b>
<b>REBELLE</b> Suis-je acceptable ?	Créatif Ludique Spontané	<b>RÉACTION</b> Je réagis aux événements	<b>LUDIQUE ÉMOTIF</b>	Contacts variés & ludiques	<b>SOUPIRE</b> (tout lui semble compliqué) <b>BLÂME</b> (ce n'est pas de ma faute)