

Docteur Éric SPORTICH

Mardi 30 Avril 2019

20h à Marseille

**ASSOCIATION ALPHA OMÉGA
(chirurgiens dentistes)**

PROFIL DE PERSONNALITÉ:

PROCESS COM®



PARTICULARITÉS DE LA RELATION PRATICIEN-PATIENT

ÉTAT EMOTIONNEL LIÉ À LA PEUR

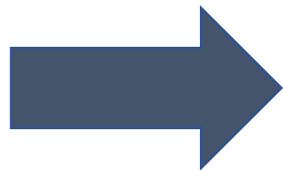
- Héritage parental
- Peurs acquises
- Rejet de l'abord de la sphère buccale
- Peur des maladies
- Peur de l'aspect financier

DÉSÉQUILIBRE RAPPORT (PATIENT ALLONGÉ « NEUTRALISÉ »)



RISQUE DE STRESS

D'OÙ L'IMPORTANCE D'UNE **COMMUNICATION**
EFFICACE ET AVOIR UN MODÈLE DE LECTURE DU
STRESS EN FONCTION DU PROFIL DE
PERSONNALITÉ



MÉTHODE PROCESS COM®

PROCESS COM® *TAIBI KAHLER*

- Classifier les différents types de personnalité (6)
- Reconnaître les besoins psychologiques pour gérer le stress des patients
- Se mettre en phase avec le patient en utilisant le bon canal de communication
- Comportements sous stress (80% de nos communications se font sous stress)

1^{er} : LE REBELLE

Besoin psychologique: jouer (Des contacts variés, amusants)

INTERACTION

Sous stress,



« Suis-je acceptable tel que je suis ? Suis-je libre ? »



Spontané, créatif, ludique



expressif, yeux pétillants

Aptitude: s'amuse et profite du présent

- Soit au 1^{er} degré, râler, provocation
- Soit au 2nd degré, blâmer
- Soit au 3^{ème} degré, être exclu

Canal de communication: on va aller jouer avec lui et ça va le détendre

JEU

2^{ème} : L'EMPATHIQUE

Besoin psychologique: être reconnu en tant que personne, qu'on s'occupe de lui

EMOTION

Sous stress,



« Suis-je aimable? »



Compassant, sensible, chaleureux



Souriant

Aptitude: attentif aux besoin d'autrui

Canal de communication: accueil important, passer du temps, aller vers eux, ambiance (odeurs, musiques) parler à son cœur

- Soit au 1^{er} degré, il se sur adapte
- Soit au 2nd degré, il se sent victime
- Soit au 3^{ème} degré, il se sent rejeté

3^{ème} : LE TRAVAILLOMANE

Besoin psychologique: besoin d'être reconnu pour sa capacité de réflexion et ses réalisations

Recherche aussi à bien structurer son temps, son espace

PLANIFICATEUR



« Suis-je compétent? »



Logique, responsable, organisé



Sérieux , concentré

Aptitude: capacité à penser logiquement

Canal de communication: s'exprimer clairement, il a besoin de comprendre, lui donner un traveling

LOGIQUE

Sous stress,

- Soit au 1^{er} degré, sur détailler
- Soit au 2nd degré, sur contrôler
- Soit au 3^{ème} degré, rejeter les membres de l'équipe

DRIVERS: clairement, concrètement, en réalité

4^{ème} : LE PERSÉVÉRANT

Besoin psychologique: éprouve le besoin d'être respecté. Prend en compte pour ses convictions, croyances et idées



« Suis-je digne de confiance? »



Engagé, observateur, consciencieux



Attentif, regard perçant

OPINION

Sous stress,

- Soit au 1^{er} degré, il devient trop exigeant
- Soit au 2^{ème} degré, il part en croisade

DRIVERS: effectivement, absolument, donc

Aptitude: Capacité à former des opinions

Canal de communication: sensible à la notion de service, veut un vrai professionnel, donner du sens, intéressant de discuter avec lui, si confiance : fidèle

CONVICTION

5^{ème} : LE RÊVEUR

Besoin psychologique: solitude, de temps pour lui-même

IMAGINATION



« Suis-je voulu? »



Réfléchi, imaginatif, calme



Visage lisse

Aptitude: Capacité à l'introspection

Canal de communication: directif, questions fermées
« on va se voir tel jour à telle heure », le rassurer

Sous stress,

- Soit au 1^{er} degré, il devient passif
- Soit au 2nd degré, il attend passivement, devient transparent

INVITER A L'ACTION

6^{ème} : LE PROMOTEUR

Sous stress,

Besoin psychologique: a besoin d'excitation, aime les sensations fortes

ACTION



« Suis-je vivant? »



Adaptable, charmeur, plein de ressources



Energique, ferme, décidé, sourire charmeur

Aptitude: Capacité à être ferme et direct

Canal de communication: Très directif avec phrases courtes, veut voir presque le résultat

CHALLENGE

- Au 1^{er} degré, il attend des autres qu'ils se débrouillent seuls
- Au 2nd degré, il prend des risques
- Au 3^{ème}, il laisse tomber les membres de l'équipe