

Table des matières

Remerciements	XI
Note	XIII
Introduction	1
CHAPITRE 1 – La communication interpersonnelle	3
1.1 Habileté de communication interpersonnelle	3
1.2 L'importance des habiletés de communication interpersonnelle	4
1.3 Fondements de la relation	5
1.4 Quelques principes	7
1.5 Questions « Vrai ou Faux »	10
CHAPITRE 2 – Les approches	11
2.1 Les différentes approches auprès de la personne traitée	11
2.2 L'orientation cognitivo-comportementale	11
2.3 L'orientation existentielle-humaniste	12
2.4 L'orientation psychodynamique analytique	12
2.5 L'orientation systémique-interactionnelle	13
2.6 Synthèse	13
2.7 Approche biopsychosociale et approche centrée sur le client	14
2.8 Caractéristiques de l'approche centrée sur le client	16
2.9 Activité associative	18
CHAPITRE 3 – Le contact	19
3.1 L'alliance	19
3.2 Facteurs d'influence	20
3.3 La demande de consultation et les différents besoins	21
3.4 Mise en situation	24

CHAPITRE 4 – La communication verbale et non verbale	25
4.1 La communication	25
4.2 La communication verbale	31
4.3 Les facteurs internes.	34
4.4 Les facteurs externes	37
4.5 La communication non verbale	38
4.5.1 Posture et attitudes corporelles	41
4.5.2 Gestuelle	41
4.5.3 Distance ou proxémique.	42
4.5.4 Contact visuel.	44
4.5.5 L'expression faciale	46
4.5.6 Le silence.	47
4.5.7 L'apparence générale.	49
4.5.8 Le toucher	50
4.6 Éléments dont le professionnel doit tenir compte lorsqu'il communiqué quelque chose de sérieux et d'important à son patient.	51
4.6.1 Mise en situation	52
4.7 La perception.	52
4.7.1 Comment être plus perspicace à travers la perception	54
4.8 Les valeurs.	54
4.8.1 Valeurs personnelles	55
4.8.2 Valeurs familiales	55
4.8.3 Valeurs sociales.	56
4.9 Les émotions	57
4.9.1 La diversité des émotions.	63
4.9.2 Quelques trucs pour gérer les émotions.	72
4.9.3 Approfondissement.	75
4.9.4 Exercice de visualisation pour prendre conscience de son émotion dans le corps.	75
4.10 Grille-synthèse des éléments verbaux et non verbaux dont l'intervenant doit tenir compte lors d'une rencontre avec un client	76

CHAPITRE 5 – Habiletés en communication interpersonnelle	79
5.1 Habiletés de base en communication professionnelle	79
5.2 La présence et l'écoute	79
5.2.1 Quelques comportements qui viennent appuyer l'écoute et le fait d'être écouté	85
5.2.2 Mise en situation	86
5.2.3 Analyse personnelle	86
5.2.4 Analyse et réflexion	89
5.3 L'empathie	89
5.3.1 Analyse personnelle	93
5.4 Le respect	94
5.4.1 Analyse personnelle	96
5.5 L'authenticité	96
5.6 La confrontation empathique	98
5.7 Le conflit	101
5.8 La critique constructive et empathique	104
5.9 Exercice	110
5.10 Questions « Vrai ou Faux »	110
5.11 En pratique	111
5.12 Grille-synthèse des éléments dont l'intervenant doit tenir compte lors d'une rencontre avec un client (écoute, respect, empathie, etc.) . .	112
CHAPITRE 6 – Le stress : symptômes, sources et stratégies	117
6.1 Le domaine de la santé et la psychosomatique	117
6.2 Les études sur l'effet placebo le disent	118
6.3 Introspection	126
6.4 Le corps qui parle et le stress	127
6.4.1 Symptômes de stress chronique et épuisement chez l'adulte	133
6.4.2 Les sources de stress	134
6.4.3 Stratégies de gestion du stress	136
6.4.4 Réflexion	137
6.4.5 Test résumé : Évaluez votre niveau de stress et votre capacité d'y réagir	138
6.5 Douleur ou souffrance	138

CHAPITRE 7 – L’humour	147
7.1 L’humour comme moyen thérapeutique	147
7.1.1 Quelques effets physiologiques du rire	149
7.1.2 Réflexion	149
7.1.3 Exercice: Avez-vous le sens de l’humour?	151
7.1.4 Maxime humoristique	154
Annexes	155
L’estime de soi	156
Exercice de communication	158
Correction du questionnaire sur la communication	160
Réflexions sur ces résultats	162
Activité: Départ pour la lune	163
Corrigé	165
Corrigé de 1.5 – Questions « Vrai ou Faux »	165
Corrigé de 2.9 – Activité associative	165
Corrigé de 3.4 – Mise en situation	166
Corrigé de 4.5.6.2 – Mise en situation	166
Corrigé de 5.2.2 – Mise en situation	166
Corrigé de 5.9 – Exercice	166
Corrigé de 5.10 – Questions « Vrai ou Faux »	167
Bibliographie	169