

PRÉFACE	1
INTRODUCTION	3
L'enjeu des ressources humaines dans les professions médicales	3
L'ennéagramme, un outil puissant pour répondre à cet enjeu	5

PARTIE 1

L'ennéagramme

1 Comprendre la puissance incomparable de l'ennéagramme	11
Les ingrédients de l'identité	11
Comprendre la personnalité de chaque individu grâce à l'ennéagramme	12
2 Les neuf types de personnalité et leurs caractéristiques	17
Profil 1. Le « Perfectionniste »	17
Profil 2. L'« Aidant »	21
Profil 3. Le « Battant »	25
Profil 4. L'« Artiste » ou le « Romantique »	29
Profil 5. Le « Penseur » ou l'« Observateur »	32
Profil 6. Le « Loyaliste »	34
Profil 7. L'« Épicurien »	37
Profil 8. Le « Chef »	40
Profil 9 : Le « Médiateur »	44
3 Valeurs et ennéagramme	47

4 Comment reconnaître les différents profils ?	51
Phrases caricaturales par profil	52
Ressemblances et points communs	52
Exercices d'identification des différents profils	53
5 Ennéagramme et affinités	59
Qu'est-ce que l'affinité ?	59
Affinités entre profils	61
6 Comment communiquer avec les différents profils ?	63
7 Ennéagramme, conflits et séparations	65

PARTIE 2

Le recrutement

8 Le recrutement. Difficultés incontournables et difficultés personnelles	71
Poids des expériences passées	71
Recrutement d'urgence	72
Peurs légitimes liées au recrutement	73
Peurs et systèmes de défense en fonction des profils	74
9 La lecture d'un CV	77
Instinct et préjugés	77
Analyse de CV	78
10 Reconnaître son assistante idéale	83
Le tri se fera en trois étapes	83
La motivation	84
La stabilité et la maturité	85
Les autres qualités	85
Les profils enneagramme adaptés aux postes recherchés dans les cabinets, centres et officines	87
11 Choisir son associé ou collaborateur	89
Critères de sélection d'un collaborateur	89
Relations entre associés	90
Exemples de valeurs	91
Pour conclure	92

PARTIE 3

Le management

12 Être ou devenir manager	97
13 La discipline des bons managers	99
Principales sources de démotivation et de manque d'efficacité professionnelle	99
Reproches les plus récurrents	100
Compétences	100
Comment apprendre à développer ces ressources ?	102
14 La dynamique d'évolution d'une équipe	107
15 Les enjeux du management	109
16 La vision du monde	111
17 Quel type de management souhaitez-vous mettre en place ?	113
Motiver son personnel	113
Trouver sa place et oser la tenir	116
Imposer son point de vue, ou l'autorité juste	117
Gérer les émotions de votre équipe	118
Développer le potentiel de votre équipe	123

PARTIE 4

La communication avec les patients

18 Les quatre temps de la relation	127
Le principe	127
Le printemps : saison du renouveau et de l'initiation de nouvelles rencontres	127
L'été : saison de la découverte de l'autre	128
L'automne : saison de la mise en route de la relation thérapeutique	129
L'hiver : saison de clôture de la relation	129

19 L'accueil	131
Objectifs... ..	132
Les questions à poser pour évaluer la gravité d'une urgence	133
20 Le premier rendez-vous	135
L'approche globale.	135
Les quatre temps dans l'approche globale	136
21 Comprendre ce qui se joue dans la présentation du plan de traitement et du devis	139
Les règles de la présentation du plan de traitement	139
La présentation du plan de traitement et les quatre temps de la relation	139
22 La contribution de l'ennéagramme à la communication patient	143
Le dessin de l'ennéagramme	143
Les pré-requis pour pouvoir tirer parti de l'ennéagramme	144
Les indices progressifs de l'acquisition de l'outil ennéagramme	145
23 L'alignement avec vos valeurs	147
Conclusion	149
Réponses aux exercices	151