

Remerciements . . . . .	iii
Hommages à Jo Bakkers . . . . .	v
<b>Préface</b> . . . . .	vii
<b>Introduction et recommandations</b>	
Introduction . . . . .	1
Recommandations . . . . .	3
<b>1. Harmoni-e-fficacité au cabinet dentaire</b>	
(J. BAKKERS et M. DESLARZES) . . . . .	5
Commentaire . . . . .	5
Le concept harmoni-e-fficacité (Concept original de Jo Bakkers) .	6
<i>Description d'un autoritaire</i> (9.1 dans le schéma) . . . . .	9
<i>Conclusion</i> . . . . .	11
<i>Assertivité</i> (original de Jo Bakkers) . . . . .	12
<i>Premier test</i> : . . . . .	12
<i>Second test</i> : . . . . .	15
<i>Charte</i> (original de Jo Bakkers) . . . . .	16
Références . . . . .	16
<b>Comment allons-nous procéder pour arriver</b>	
<b>à cette harmoni-e-fficacité ?</b> . . . . .	19
<b>2. Connaissance de soi</b>	
(J. BAKKERS et M. DESLARZES) . . . . .	21
« Connais-toi toi-même » . . . . .	21
Test . . . . .	23
Être – faire (avoir–argent) . . . . .	28
Conscient – inconscient . . . . .	30
Point de vue économique (ou dynamique) . . . . .	32
<i>Inconscient</i> . . . . .	32
<i>Principe de plaisir (P.P) – conscient</i> . . . . .	32

<i>Principe de réalité (P.R)</i> . . . . .	32
Points de vue topiques . . . . .	32
<i>Première topique</i> . . . . .	32
<i>Deuxième topique</i> . . . . .	33
Iceberg humain dit psychologique . . . . .	34
<i>Partie consciente</i> . . . . .	35
<i>Partie inconsciente</i> . . . . .	36
<i>Partie consciente</i> . . . . .	38
<i>Partie inconsciente</i> . . . . .	38
Personne – personnages . . . . .	39
Personnes – personn – âge . . . . .	41
<i>Enfance</i> . . . . .	41
<i>Adolescence</i> . . . . .	42
<i>Adulte</i> . . . . .	42
Qu’ont-ils de particulier ceux qui recherchent et pratiquent la PAIX INTÉRIEURE (Hésychasme) . . . . .	44
Références . . . . .	44

### 3. Observer

(M. DESLARZES) . . . . .	47
Le regard . . . . .	48
La mimique . . . . .	49
La voix . . . . .	49
La gestualité . . . . .	50
La posture . . . . .	51
La proxémie . . . . .	51
L’aspect vestimentaire . . . . .	52
Être – par être (paraître) (original de Jo Bakkers) . . . . .	53
Perception des phénomènes . . . . .	54
Références . . . . .	55

### 4. Dire ce que l’on ressent, pense, veut sans blesser l’autre (Adaptation de la méthode Gordon à la médecine dentaire)

(M. DESLARZES et S. PADRUTT) . . . . .	57
Introduction . . . . .	57
Qu’est-ce que la méthode de Gordon ? . . . . .	58
<i>C’est une autre manière d’être</i> . . . . .	58
<i>C’est permettre</i> . . . . .	58
<i>C’est en particulier</i> . . . . .	58
Obstacles majeurs à la communication . . . . .	59
Les messages JE . . . . .	63
<i>Indications</i> . . . . .	63
Différentes sortes de message JE . . . . .	64
<i>Message JE affirmatif</i> . . . . .	64

Message JE de réponse .....	64
Message JE de prévention .....	65
Le message JE de confrontation .....	65

## 5. Écoute active

### (Adaptation de la méthode Gordon à la médecine dentaire)

(M. DESLARZES et S. PADRUTT) .....	71
Qu'est-ce que l'écoute active ? .....	74
Indications .....	74
Structure .....	76
Conditions de l'écoute active .....	77
Pour faire de l'écoute active, il faut : .....	77
Erreurs de l'écoute active .....	77
Résumé de l'entretien motivationnel .....	79
<i>Définition</i> .....	79
<i>Indications</i> .....	80
<i>Concepts autour de l'EM</i> .....	80
<i>L'esprit de l'EM</i> .....	81
<i>Les quatre processus de l'EM</i> .....	82
Références .....	83

## 6. Prévention et résolution des conflits. Médiation

(L. SCHORDERET) .....	85
Introduction .....	85
De la nuisance des conflits à l'acceptation des affrontements .....	86
Quelle est la différence entre le conflit et l'affrontement ou la confrontation ? .....	87
De l'origine et des causes des conflits .....	88
À propos de la « résistance au changement » .....	89
À propos de la « communication pauvre » .....	89
De la prévention des conflits .....	89
Stratégies de la résolution de conflits .....	92
L'impact du langage .....	94
<i>Regard n° 1</i> .....	94
<i>Regard n° 2</i> .....	95
<i>Regard n° 3</i> .....	96
Négociation et médiation .....	98
<i>Négociation</i> .....	98
<i>Médiation</i> .....	98
Auto-analyse .....	99
Que faire face à la violence ? .....	99
Être en état de vigilance constante .....	100
Mise en application n° 1 .....	101

Mise en application n° 2 . . . . .	103
<i>Traitement de conflit sans intervenant extérieur . . . . .</i>	103
<i>Traitement de conflit avec intervenant extérieur. . . . .</i>	104
Mise en application n° 3 . . . . .	105
<i>Quelques compléments de réflexion sur différentes stratégies de résolution de conflits . . . . .</i>	105
Références. . . . .	108

## **7. Soins dentaires aux enfants : qu'est-ce qui est important ?**

(C. CLERC) . . . . .	109
Introduction . . . . .	109
<i>Qu'est-ce qui est important ? Oser la relation . . . . .</i>	110
Au fauteuil. . . . .	111
<i>Atmosphère . . . . .</i>	111
<i>Première séance. . . . .</i>	111
<i>Coupure du lien transgénérationnel. . . . .</i>	112
<i>Séance(s) d'exercices . . . . .</i>	112
<i>Les soins . . . . .</i>	113
<i>Relaxation. . . . .</i>	114
<i>Principe de réalité . . . . .</i>	114
<i>Peur de l'inconnu . . . . .</i>	114
<i>Cadre précis . . . . .</i>	114
<i>Regard juste. . . . .</i>	115
<i>Chemin inverse de la dissociation . . . . .</i>	115
<i>Échecs ? . . . . .</i>	116
<i>Trois exemples . . . . .</i>	117
Relation. . . . .	118
<i>Signes de reconnaissance . . . . .</i>	119
<i>Acceptation inconditionnelle . . . . .</i>	119
<i>Quelques autres signes simples de reconnaissance . . . . .</i>	120
<i>Au cabinet, quels signes ? . . . . .</i>	121
<i>Conclusion. . . . .</i>	121
Fausse routes . . . . .	122
<i>Conséquences . . . . .</i>	122
<i>Comment se construire dans ce contexte ? . . . . .</i>	123
Émotions . . . . .	125
<i>Éloge de l'émotion . . . . .</i>	126
<i>Système complet d'autoguérison . . . . .</i>	126
<i>Émotions au cabinet . . . . .</i>	127
Basculement de la conscience . . . . .	128
<i>Actes modèles. . . . .</i>	128
Conclusion . . . . .	129
<i>Minimum et plus . . . . .</i>	130
Références. . . . .	131

<b>8. Traitement de l'anxiété dentaire</b>	
(P. JEVEAN)	133
Introduction	133
Une médecine dentaire basée sur les besoins des patients et de l'équipe dentaire	135
<i>Empathie</i>	136
<i>Stress en dentisterie</i>	140
<i>Burn-out en médecine dentaire</i>	141
<i>Stress, dépression et anxiété en dentisterie</i>	141
<i>Phobie dentaire</i>	144
<i>Phobie dentaire (selon Berggren)</i>	145
<i>Prévalence</i>	146
<i>Conséquences bucco-dentaires</i>	147
<i>Étiologie de la phobie dentaire</i>	148
<i>Évaluation de l'anxiété dentaire</i>	152
Traitement de la phobie dentaire	155
<i>Principe de traitement</i>	155
<i>Approche iatrosédative (éclectique)</i>	155
<i>Approche comportementale</i>	155
<i>Approche cognitive</i>	156
<i>Thérapie cognitivo-comportementale de la phobie dentaire (méthode Berggren)</i>	157
<i>Psychothérapie de la phobie dentaire</i>	157
<i>De la théorie à la pratique</i>	158
<i>Madame X...</i>	162
Glossaire des tests psychométriques de l'évaluation de l'anxiété et de la phobie dentaires	165
<i>DAS</i>	165
<i>DFS</i>	167
<i>DFS – DENTAL FEAR SURVEY</i>	168
<i>GFS</i>	170
<i>Tests psychométriques d'évaluation de l'anxiété générale</i>	171
Conclusion	172
Références	173

<b>9. Accueillir mon stress consciemment</b>	
(J. BAKKERS)	181
Introduction	181
Principes de base	184
<i>Le psychisme</i>	185
<i>La psychosociologie est...</i>	186
<i>Équipe ou team building</i>	187
<i>Leadership</i>	188
<i>Trans-formation</i>	188

<i>Dimension opérationnelle</i> . . . . .	188
<i>Un calcul simple</i> . . . . .	189
<i>Oser se parler</i> . . . . .	189
<i>Respect lapalissades</i> . . . . .	190
<i>Iceberg psycho+logique</i> . . . . .	190
<i>Invisible, incompréhensible ?</i> . . . . .	190
<b>Pourquoi et pour quoi la formation et l'autoformation permanentes ?</b> . . . . .	191
<i>Alors, quoi de neuf ? Tout !</i> . . . . .	192
<i>Stress ou adaptation ?</i> . . . . .	193
<i>Et les services ?</i> . . . . .	193
<i>Une erreur très répandue</i> . . . . .	193
<i>La logique du doute</i> . . . . .	194
<i>Formation : quels chapitres ?</i> . . . . .	194
<i>Maintenant, au « jour du oui »</i> . . . . .	203
<i>Ce qui compte</i> . . . . .	204
<i>Réflexions sur le doute</i> . . . . .	205
<i>14 obstacles de la communication à 2 personnes (À bien comprendre pour favoriser une communication plus efficace)</i> . . . . .	205
<i>Être « anti-stress » est-il utile ?</i> . . . . .	206
<b>Nature du stress</b> . . . . .	207
<i>4 sentiments de base chez l'être vivant, toutes leurs variantes, dérivés, combinaisons, synonymes</i> . . . . .	208
<i>Stress, qu'est-ce ? (Répétez cela plusieurs fois très vite, pour voir si cela vous énerve !)</i> . . . . .	208
<i>Importance actuelle du stress au travail</i> . . . . .	214
<b>Tests et exercices</b> . . . . .	215
<i>Tests</i> . . . . .	215
<i>Mesures de mon stress : résultats</i> . . . . .	219
<i>Mesures de mon stress : causes</i> . . . . .	219
<i>Exercices</i> . . . . .	220
<i>La proactivité</i> . . . . .	229
<i>La respiration consciente</i> . . . . .	231
<b>Citations</b> . . . . .	232
<i>Qu'appelons-nous « réussir » ? Qu'ont-ils de particulier ceux qui réussissent ?</i> . . . . .	238
<i>Un conte amérindien (d'auteur inconnu)</i> . . . . .	238
<i>Le roi et son fils (Conte asiatique, d'auteur inconnu)</i> . . . . .	239
<i>Pardonner (Adaptation : Jean Monbourquette – Philippe Saint-Cheron – Lewis Smedes)</i> . . . . .	242
<b>Références</b> . . . . .	244
<b>Conclusion</b> . . . . .	246