

# Table des matières

PRÉFACE	7
TRADUCTION	11
NOTE DE LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE TRADUCTION	12
AVANT-PROPOS	15
A PROPOS DE CET OUVRAGE	21
A PROPOS DES AUTEURS	23
REMERCIEMENTS	25
INTRODUCTION	27
CHAPITRE 1	
Généralités sur le programme de formation en communication	35
CHAPITRE 2	
Commencer l'entretien	69
CHAPITRE 3	
Recueillir l'information	95
CHAPITRE 4	
Structurer l'entretien	153
CHAPITRE 5	
Construire la relation	165
CHAPITRE 6	
Expliquer et planifier le suivi	195
CHAPITRE 7	
Terminer l'entretien	267
CHAPITRE 8	
Cas particuliers	277
INDEX	313