

Catégorie	Comportements, attitudes du médecin	Tension : ↑ vs ↓
Accueil, posture, non verbal	Accueil chaleureux, contact visuel, ton calme, attitude empathique, bienveillante, respectueuse , disponibilité, considération, position assise	↓
	<i>Attitude froide, distante, fermeture, « expéditif »</i>	↑
	<i>Interruptions fréquentes du patient</i>	↑
Écoute et communication	Reformulation propos patient, montrer qu'il est entendu « <i>Si je comprends bien ce que vous me dites...</i> »	↓
	Reconnaitre, valider les émotions du patient : « <i>Je vois que vous êtes énervé/ agacé/ en colère/ triste, ...</i> » ; « <i>Prenons un peu le temps de comprendre ce qui ne va pas...</i> » ; Comprendre ce que dit l'émotion	↓
	Mots simples adapté au patient	↓
	<i>Justification excessive ou ton défensif</i>	↑
	<i>Réactions agacées, soupirs, regard ailleurs</i>	↑
Gestion des attentes	Identifiez les attentes et besoins , proposez une solution adaptée	↓
	Explication claire des possibilités thérapeutiques	↓
	(Re) définir le rôle et les attentes : « <i>Dites-moi un peu... qu'est-ce que vous attendez de moi en tant que MG ?</i> »	↓
	<i>Minimisation de la souffrance du patient</i> « <i>Ce n'est pas si grave</i> »	↑
	<i>Réponse vague ou absence de solution concrète</i>	↑
Gestion du conflit	Dialogue ouvert, transparence, identifiez la source du conflit (I, P, V, A) : « <i>Il semblerait que nous n'ayons pas la même vision essayons de clarifier ensemble pourquoi</i> »	↓
	Poser des limites fermes mais bienveillantes : « <i>Pour savoir comment je pourrais éventuellement vous aider nous devons échanger calmement</i> » ; « <i>En répondant à votre demande je ne pense pas vous aider car....</i> »	↓
	Négociation, compromis : « <i>Quelle solution pourrions-nous envisager ensemble</i> »	↓
	Élever la voix ou adopter une posture rigide	↑
Confort et sécurité	Répliquer sur un ton autoritaire : « <i>Si vous n'êtes pas content, allez voir ailleurs !</i> »	↑
	Disponibilité temporelle et psychique : « <i>Votre demande me paraît importante mais il est difficile pour moi de travailler dans ces conditions reprenons RDV pour clarifier les choses</i> »	↓
Clôture de l'entretien	Reformulation des points clés	↓
	Proposition de suivi : « <i>On n'a pas eu le temps aujourd'hui de tout régler prenons RDV pour clarifier les choses et trouver un compromis</i> »	↓
	Clôturer brusquement la consultation sans apaiser la tension	↑