

ALLIANCE THÉRAPEUTIQUE

OUI

NON

CONTACT AFFECTIF

Chaleur
Convivialité
Confort
Expression des émotions

CONTACT DISTANT

Froideur
Impassibilité
Malaise
Passivité

ÉCOUTE ACTIVE

Regards
Hochements
Brèves marques d'intérêt et d'approbation
Reformulations et vérification des sentiments

APATHIE/ANTIPATHIE

Dérobades
Indifférence
Désinvolture
Cynisme, condescendance

COMPRÉHENSION

Remise dans le contexte historique et biographique

MORALISATION

Désapprobation, déni et invalidation

NORMALISATION

Par rapport aux autres
Par rapport à soi

DRAMATISATION

Par rapport aux autres
Par rapport à soi

CONFIANCE & ESPOIR

Optimisme
Enthousiasme
Vis-à-vis de la prise en charge
Vis-à-vis du patient

MÉFIANCE & DÉCOURAGEMENT

Pessimisme
Lassitude
Vis-à-vis de la prise en charge
Vis-à-vis du patient

GRATIFICATION

Valorisation des progrès et faits positifs

PUNITION

Condamnations et sanctions disciplinaires

INFORMATION

Mise à niveau et partage des connaissances
Transparence, explications et justifications

DÉSINFORMATION

Mensonges et dissimulations
Jargon, faux dilemmes et arguments d'autorité

FLEXIBILITÉ

Disponibilité
Ouverture au dialogue et à la négociation
Adaptation aux spécificités et besoins du patient
Sollicitations de retours de la part du patient
Prise en compte de l'entourage

RIGIDITÉ

Impatience, rabrouements
Monologue, menaces et décisions unilatérales
Instrumentalisation des règles vers l'immobilisme
Négligence ou discrédit du point de vue du patient
Mise à l'écart arbitraire de l'entourage

AUTONOMISATION

Incitation à des choix libres et éclairés
Incitation à l'action

AUTORITÉ

Recherche d'obéissance
Injonction de laisser faire autrui