



## BESOINS DE L'ENTREPRISE

Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, etc.) ont quotidiennement à faire face à des comportements patients difficiles au téléphone : énervements émotionnels, emportements verbaux, menaces verbales, insultes, agressions verbales, etc.).

Vos collaboratrices doivent acquérir des repères et des techniques de gestion des situations difficiles pour maintenir la qualité d'accueil professionnelle requise, et pour retrouver leur sérénité face aux patients difficiles.

Cette formation aux techniques de gestion des comportements difficile en accueil téléphonique patients est donc un investissement indispensable à votre organisme de santé.

## CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

# SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES EN ENTRETIENS PATIENTS (TELEPHONE ET PHYSIQUE)

Réf. PATSIDIF02D

## Programme

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Maîtriser les bonnes pratiques de gestion des comportements difficiles en accueil téléphonique et physique.

#### Public concerné

- Personnel paramédical et médical, secrétaires et assistantes médicales, et toutes collaboratrices chargées de l'accueil téléphonique des patients en officines (laboratoires d'analyses, pharmacies, cabinets médicaux) ainsi qu'en cliniques.

#### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

#### Durée

- 2 jours (14h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant formateur coach certifié, expert en relations difficiles, gestion du stress, apaisement de tensions, spécialiste milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Travail sur la boîte à outil de gestion des comportements difficiles ;
- Démonstrations interactives : mises en situation d'accueil téléphonique ; 3/4 d'exercices pratiques ; mises en situation répétées ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
  - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
  - o Leurs enregistrements audios en référence future.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Aide-mémoire

PowerPoint utilisé pendant la formation et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 12 techniques clés.

Actualisé en janvier 2025.

### BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation offre aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des comportements difficiles en entretiens patients physique et téléphonique (laboratoire, cabinet médical, clinique, etc.).

### + DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour acquérir une compétence essentielle ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 8 de participant(e)s permet un travail poussé en jeux de rôle.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### LES CONDITIONS DE CONTROLE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Les quatre composantes de la relation de confiance avec le patient
- Consolider chaque composante pour maîtriser l'entretien
- Affirmer les prérogatives de sa fonction comme cadre de contrôle
- Connaître son mode de fonctionnement pour pouvoir l'adapter

### ENTRETIEN D'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT : CONTRAINTES PHYSIQUES

- Relation de confiance : compenser l'absence d'indices non verbaux de type visuels (corps, sourire, etc.)
- Contrainte de temps : utiliser pleinement la structure de l'entretien
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, tonalités
- Savoir utiliser des niveaux de langage professionnels convaincants

### ENTRETIEN D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DIFFICILE : SAVOIR GERER SON STRESS

- Stress déstabilisant : connaître les vrais mécanismes du stress en entretien téléphonique patient difficile
- Acquérir l'intelligence émotionnelle de ce type de situations
- Connaître ses réactions personnelles en accueil difficile pour pouvoir agir sur les déclencheurs
- Savoir agir sur ses perceptions et interprétations des symptômes du stress

### MAITRISER LES ETAPES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE PATIENT

- Connaître les quatre types d'entretien téléphonique patient difficiles
- Reconnaître les contenus de chaque étape de l'entretien
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux

### MAITRISER LES FACTEURS FAVORISANTS DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- Stress : comment gérer les spirales émotionnelles négatives
- Culturels : comment gérer la perte de face
- Genres : comment diffuser les croyances et préjugés
- Générationnels : dépasser les conflits de valeurs par les « grandeurs »

### 1. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE MALENTENDUS

- Malentendus, incompréhensions et désaccords : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus

### 2. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur l'insatisfaction naissante pour déchiffrer la demande et les arguments du patient
- Méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type insatisfactions et frictions

## MODALITÉS D'ACCES

### Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise et inter-entreprises, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-patient.fr](mailto:contact@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

## 3. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE TENSIONS

- Tensions : identifier leur apparition pour les diffuser
- Savoir agir sur la spirale émotionnelle négative pour ramener le patient à la demande technique
- Préserver la relation avec le patient : utiliser en parallèle la méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir argumenter en entretien de type tensions

## 4. GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE CONFLITS

- Conflits : impacts juridiques et procédures à disposition
- Accepter l'excès émotionnel et utiliser la méthode d'entretien émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir limiter les dommages par la mise à l'abri
- Signaler et déléguer la résolution du conflit



## CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)