

# Conduite d'entretien téléphonique



Cette formation permet de renforcer la qualité de vos entretiens téléphoniques en identifiant, les bonnes pratiques, les réflexes et les attitudes à adopter pour tirer profit de ce mode relationnel qui peut être à l'initiative des patients et/ou à l'initiative des soignants.



3 JOUR(S)  
21 HEURES



FORMAT  
PRESENTIEL



SIMULATION EN  
SANTÉ

## CONTEXTE DE LA FORMATION

Ce programme s'adresse aux professionnels qui souhaitent renforcer leurs outils de communication et les appliquer pleinement par téléphone. Cette formation vous apportera les clés pour une relation professionnelle avec tous vos interlocuteurs en vous permettant d'identifier les différents types de suivi ou d'entretien téléphonique et leurs buts.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les différentes dimensions de la communication et les mobiliser à bon escient
- Repérer les particularités de l'échange téléphonique
- Développer les attitudes et les habiletés relationnelles favorisant un climat de confiance et l'identification des besoins des patients et/ou de son entourage
- Utiliser des méthodes et outils pour un accueil et un entretien téléphonique efficace et de qualité.
- Repérer les mécanismes psychologiques, en jeu lors des échanges, notamment lors des situations relationnelles difficiles afin de mieux les gérer

## CONTENU DE LA FORMATION

2 jours + 1 jour de formation

- Jour 1** : Recueil des objectifs, positionnement et questions des participants et remise du plan d'action personnalisé, pré-test de connaissance / Qu'est-ce que communiquer : à partir des savoirs et des connaissances des participants ainsi que de leurs représentations / Rôle de l'émetteur et du récepteur, notion de feedback / Concept de prise en charge globale et du « prendre soin » (care) / Les courants d'inspiration de la pratique de l'entretien au téléphone (relation d'aide, analyse transactionnelle, communication non violente...) / La relation d'aide : techniques relationnelles / Du besoin à la demande : penser plutôt qu'agir pour transformer le vécu de l'appelant et/ou son entourage
- Jour 2** : Remobilisation des connaissances développées le 1er jour de la formation / Les différentes phases d'un entretien d'accompagnement / Construction de la rencontre téléphonique : accueil et confiance / Ecoute téléphonique : au-delà des mots l'émergence de la relation thérapeutique / Les différentes attitudes et leurs effets dans la relation : savoir les repérer / Identifier les mécanismes psychologiques et comprendre leurs rôles / Mise en situation et analyse de la pratique : jeux de rôles / Analyse qualitative – ajustements / Présentation du travail d'intersession
- Intersession** (1 mois en situation professionnelle) : A l'issue des deux premiers jours de formation, les participants se regroupent, si possible en binôme, afin de pouvoir réaliser ensemble un entretien téléphonique avec un patient ou sa famille en situation de travail. Les deux membres du binôme confrontent leurs notes et rapportent, lors de la 3ème journée, les éléments significatifs du travail et leur analyse
- Jour 3** : Présentation des travaux réalisés / Analyse qualitative – ajustements / Compléments théoriques si besoin / Conclusion et synthèse du travail sur les actions présentées / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse et conclusion, post- test et questionnaire de satisfaction

## MODALITÉS DE LA FORMATION

- Méthodes** : Pédagogie active intégrant des échanges sur les pratiques, des exercices à partir de cas concrets, des simulations d'appel et des jeux de rôles permettant aux participants de comprendre puis d'expérimenter les concepts et les principes de l'échange téléphonique et de la conduite d'entretien.
- Supports d'animation** : diaporama
- Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.

## ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- Pré et Post test
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation
- Grille de suivi de l'amélioration de la pratique (PAP)

## CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicien, Cadre de santé

## INTERVENANT(S)

Psychologue clinicien, Cadre de santé

## PUBLICS CIBLES

Tous professionnels

## PRÉREQUIS

Aucun

## TARIFS

**Intra** Nous contacter

**Inter** Nous contacter

## PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :  
07 88 12 37 82  
[contact@am-dpc.fr](mailto:contact@am-dpc.fr)  
[Fiche Formation](#) (sur notre site)

## NOTE CLIENTS

4,91 / 5