BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP1	**Cours**	Langues parlées professionnelles 1
Année	1	**Module**	Langues
Semestre	1	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Prendre conscience de l'importance de la satisfaction du patient, connaître les enjeux d'une bonne présentation
- Maîtriser le code déontologique et le secret médical
- Identifier les différentes typologies du patient et maîtriser la gestion relationnelle
- Connaître les principes généraux de la communication orale en milieu médical
- Savoir accueillir le patient ou tout autre interlocuteur en milieu médical
- Traiter les informations recueillies lors de l'accueil des différents interlocuteurs

Contenu du cours

- Communication verbale (français, luxembourgeois, allemand, anglais) et non-verbale en milieu médical
    - Principes, composantes, stratégies
    - Qualités relationnelles, social skills, règles de conduite, politesse (mise en valeur du patient, orientation du patient, disponibilité, langage professionnel, code de politesse...)
    - Tenue vestimentaire
    - Les éléments du langage non-verbal: apparence, posture, gestes, regard, expression du visage, volume de la voix, débit et articulation)
    - La localisation dans l'espace des personnes quand ils communiquent (proxémie): espace intime, personnel, social, public
- Communication interculturelle en milieu médical (définition de l'identité culturelle, gestion de la diversité)
    - La multitude culturelle et la sensibilité interculturelle
    - Les attitudes face aux différences culturelles
    - Les obstacles de la communication interculturelle
    - Comprendre les différences culturelles
    - Les rituels (rituels de salutation, de présentation, de remerciement, de séparation)
- Typologie du patient
    - Âge
    - Personnalités difficiles
    - Apparences
    - État physique (fatigue, handicap, douleur)
    - État psychologique (peur d'un pronostic, d'un diagnostic, de l'inconnu)
- Accueil physique (français, luxembourgeois, allemand, anglais) pour améliorer la satisfaction de l'interlocuteur (patient, intervenant externe) et l'image de marque
    - Patients (nouveau, connu, en urgence, en détresse)
    - Supérieurs hiérarchiques

Code	LAPAP1	Cours	Langues parlées professionnelles 1
Année	1	Module	Langues
Semestre	1	Crédits ECTS	3
Leçons de 50’	54	Langue d’enseignement	français, luxembourgeois, allemand, anglais

- Autres partenaires
- Attitudes de Porter (attitudes d’enquête, d’évaluation, d’interprétation, de décision, de support, d’empathie)

- Recueil d’informations
  - Identification et gestion relationnelle des patients et de leurs familles, des usagers et de tout autre interlocuteur
  - Mise en confiance, écoute, dialogue et négociation avec une personne
  - Recueil d’informations et de documents utiles pour traiter spécifiquement une demande, une prise de RV ou pour créer ou actualiser un dossier
  - Prise de notes dans des situations de communication orale
- Suivi des informations recueillies lors de l’accueil physique

Méthodologie

- Cours magistral
- Description et démonstration des différents accueils possibles
- Intervenant externe (communication interculturelle)
- Jeux de rôle dans différentes langues
- Développement d’une phraséologie personnalisée dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Entraînement du vocabulaire et du langage technique
- Exercices d’application sur les pratiques professionnelles dans différentes langues
- Travaux individuels autonomes
- Travaux en groupe

Compétences et acquis d'apprentissage

- S’adapter à la personnalité et la typologie du patient
- S’adapter aux différents contextes culturels des patients, des médecins…
- Connaître les particularités comportementales selon le pays d’origine des patients
- Faire preuve de discrétion et observer le devoir de réserve
- Accueillir les patients en milieu médical
- Maîtriser la terminologie médicale afin de guider les patients dans les salles et de gérer la planification des examens
- Accueillir les partenaires et fournisseurs en milieu médical
- Encaisser les actes médicaux
- Etablir et faciliter la relation de communication
- S’exprimer clairement vis-à-vis d’interlocuteurs divers
- Recueillir les informations et trouver des solutions adaptées au cas particulier

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP1	**Cours**	Langues parlées professionnelles 1
Année	1	**Module**	Langues
Semestre	1	**Crédits ECTS**	3
Leçons de 50'	54	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Compétences transversales: technique d'organisation et outil informatique, législation et déontologie médicale, terminologie médicale, étude de clavier

Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)

Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil physique
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Jeux de rôle pour l'accueil physique, entretiens, enregistrement audio numérique, travaux pratiques individuels		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	30	60	90

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP2	**Cours**	Langues parlées professionnelles 2
Année	1	**Module**	Langues
Semestre	2	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Rendre l'entretien téléphonique agréable et efficace
- Connaître les 9 filtres pour être efficace dans la réception d'appel téléphonique
- Connaître le vocabulaire conventionnel de la réception d'appel professionnel
- Connaître la terminologie pour la prise de notes au téléphone
- Traiter les informations recueillies
- Gérer la multiplicité des appels

Contenu du cours

- Entraînement à l'accueil téléphonique (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Code de courtoisie téléphonique
- Réception et émission des messages téléphoniques
- Préparation matérielle et méthodes de prise de notes pour les entretiens téléphoniques
- Suivi des informations recueillies lors de l'accueil téléphonique

Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Description et démonstration des principes de base de la communication téléphonique
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Jeux de rôle
- Travail individuel
- Prise en charge de l'usager sous forme d'une étude de cas
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles

Compétences et acquis d'apprentissage

- Recevoir et émettre des appels dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Filtrer et orienter les appels et demandes téléphoniques internes ou externes
- Décrocher correctement le téléphone
- Rédiger un script pour la prise de notes téléphoniques
- Prendre des notes et les restituer par après (exploitation de la prise de notes)
- Ecouter le patient, prendre en compte les demandes, reformuler les demandes et proposer des réponses adaptées dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais) selon la technique des 9 filtres
- Connaître les formulations valorisant l'image du cabinet dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Conclure l'appel dans différentes langues (français, luxembourgeois, allemand, anglais)
- Communiquer par téléphone avec les partenaires du cabinet

Compétences transversales: technique d'organisation et outil informatique, terminologie médicale, traitement des informations

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP2	**Cours**	Langues parlées professionnelles 2
Année	1	**Module**	Langues
Semestre	2	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP2	**Cours**	Langues parlées professionnelles 2
Année	1	**Module**	Langues
Semestre	2	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Prérequis
• Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)
Supports
• Support de cours élaboré par le titulaire • Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil téléphonique • Enregistreur numérique • Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Jeux de rôle pour l'accueil téléphonique, entretiens, enregistrement audio numérique, travaux pratiques individuels		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	30	25	55

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP3	**Cours**	Langues parlées professionnelles 3
Année	2	**Module**	Langues
Semestre	3	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	36	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Maîtriser les attitudes et comportements face à l'agressivité et à la violence
- Mesurer le degré d'urgence de la demande
- Permettre à l'AMA confronté à des situations d'agressivité de prendre conscience de quelques lignes directrices afin de pouvoir mieux réagir dans ces situations, tout en assurant sa sécurité
- Gérer les conflits entre collègues

Contenu du cours

- Attitudes et comportements face à l'agression et la violence
- Gestion de la situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite des compétences du AMA en relation avec d'autres collaborateurs
- Prise de conscience de quelques principes afin de pouvoir mieux réagir dans ces situations tout en assurant la sécurité
- Mécanisme des jeux psychologiques
- Affirmation de soi, professionnalisme
- Gestion de conflit entre collègues
    - Type de conflits (latents, ouverts)
    - Sources de conflits (interprétation erronée, tentative d'influence exagérée, défense du territoire....)
    - Attitudes de conflits (fuite, soumission, compétition, coopération)
    - Médiation

Méthodologie

- Intervenant externe (attitudes et comportements face à l'agression et la violence)

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Jeux de rôle
- Travaux individuels
- Travaux en groupe
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles

Compétences et acquis d'apprentissage

- Mesurer le degré d'agressivité du patient
- Détecter les facteurs de prédictibilité pour anticiper la manifestation de comportement violent
- Gérer les émotions ressenties
- Appliquer l'anticipation et la pacification de crise
- Mesurer le degré d'urgence de la demande
- Adopter une attitude consensuelle de manière à mettre fin au conflit entre collègues

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP3	**Cours**	Langues parlées professionnelles 3
Année	2	**Module**	Langues
Semestre	3	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	36	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

- Connaître les bases de la technique de médiation
- Appliquer les bases de la psychologie (patient impatient, nerveux, triste, hystérique....)

Compétences transversales: Etude de clavier, technique d'organisation et outil informatique, biologie humaine

Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)

Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Cours donné par l'expert externe
- Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil conflictuelles
- Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Jeux de rôle organisés en association avec l'expert externe, épreuve écrite et orale		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	30	25	55

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP4	**Cours**	Langues parlées professionnelles 4
Année	2	**Module**	Langues
Semestre	4	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	40	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Objectifs du cours

- Gérer la communication de groupe en milieu médical
- Faciliter les interactions entre le supérieur hiérarchique et le groupe
- Gérer les tensions et les conflits entre la hiérarchie et la subordination
- Maîtriser les techniques d'animation (exposé, débat, tour de table oral, travail en sous-groupes, ..)

Contenu du cours

- Communication de groupe en milieu médical
    - Les différents groupes (primaires et secondaires, formels et informels, d'appartenance et de référence, …)
    - Caractéristiques des groupes (taille, statut, rôles, normes)
    - Dynamique de groupe (modes de collaboration et de décision)
    - Fonctions d'un groupe (production, facilitation, régulation)
    - Animation d'un groupe (typologie des participants et étapes d'organisation d'une réunion)
- Stratégies de communication de groupe (conformisme, argumentation, manipulation, …)
- Styles d'animation de réunion : doctoral, directif, participatif, laisser faire
- Types de réunion : discussion, information, feed-back, échange de formation
- Dynamique et cohésion du groupe : interactions, entente, sous-groupes, rapports de force, jeux d'influence
    - Stratégies de communication : conformisme, argumentation, manipulation

Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les quatre langues du cours

- Cours magistral
- Jeux de rôle
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Travaux individuels
- Travaux en groupe

Compétences et acquis d'apprentissage

- Identifier et gérer les différents groupes
- Gérer la communication interpersonnelle d'un groupe
- Assurer la préparation d'une réunion en différentes langues
- Accroître les capacités d'expression orale (en différentes langues) pour être à l'aise dans différentes situations professionnelles

Compétences transversales: technique d'organisation et outil informatique, terminologie médicale

Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours

Code	LAPAP4	**Cours**	Langues parlées professionnelles 4
Année	2	**Module**	Langues
Semestre	4	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	40	**Langue d'enseignement**	français, luxembourgeois, allemand, anglais

Supports
• Support de cours élaboré par le titulaire • Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours • Salle aménagée pour jeux de rôle Salle aménagée pour jeux de rôle de situations d'accueil conflictuelles • Vidéos en ligne en rapport avec le contenu du cours

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Jeux de rôle organisés en association avec l'expert externe		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	25	25	50

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel