



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours 2024-2025

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



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours 2024-2025

- 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

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



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF Descriptif du cours 2024-2025

Evaluation	1 ^{re} session		2 ^e 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 2024-2025

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'utilisateur 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 2024-2025

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



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours 2024-2025

Compétences transversales: Etude de clavier, technique d'organisation et outil informatique, biologie humaine
Prérequis
<ul style="list-style-type: none">• Connaissance des langues française, allemande, anglaise et luxembourgeoise (cf. conditions d'admission)
Supports
<ul style="list-style-type: none">• 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	1 ^{re} session		2 ^e session
		Contrôle continu	
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 ²	Travail de groupe	Total (en heures)
	30	25	55

² Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours 2024-2025

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 2024-2025

Supports
<ul style="list-style-type: none">• 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	1 ^{re} session		2 ^e 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 ³	Travail de groupe	Total (en heures)
	25	25	50

³ Travail personnel : participation aux cours + travail individuel