

Gérer les appels difficiles et le stress dans le secteur médical

Le 17/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir des techniques pour gérer les appels difficiles avec des patients.
- Développer des compétences en communication assertive et empathique.
- Apprendre à désamorcer les conflits et à gérer les comportements agressifs ou anxieux.
- Maîtriser les outils de gestion du stress pour mieux gérer les situations tendues.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1 : Comprendre et gérer les appels difficiles

Matin : Compréhension des appels difficiles

- Identifier les types d'appels difficiles :
 - Patients agressifs, anxieux ou insatisfaits.
 - Gestion des appels liés à des urgences médicales.
 - Situations émotionnellement chargées (annonces médicales, retards, incompréhensions).
- Analyse des causes des tensions :
 - Stress des patients et impact sur leur comportement.
 - Problèmes de communication (langage médical, attentes non satisfaites).
- Les bases de la communication professionnelle :
 - Importance de l'écoute active.
 - Techniques pour clarifier les attentes et éviter les malentendus.

Après-midi : Techniques pour désamorcer les conflits

- Adapter son comportement face à différents types de patients :
 - Techniques pour répondre aux agressions verbales sans escalade.
 - Gérer les patients en état de stress ou de détresse émotionnelle.
- Outils de communication assertive et empathique :
 - Utilisation des mots et du ton de voix pour apaiser les tensions.
 - Reformulation et validation des émotions du patient.
- Exercices pratiques et mises en situation :
 - Jeux de rôle pour s'entraîner à gérer des appels difficiles.
 - Analyse des réactions et feedback personnalisé.

Jour 2 : Prévenir et gérer son stress au travail

Matin : Comprendre et prévenir le stress

CONTACTEZ
NOUS



Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382

- Comprendre le stress professionnel :
 - Les causes du stress dans le secteur médical.
 - Les impacts du stress sur la santé et la performance.
- Techniques pour prévenir le stress :
 - Organisation efficace de son travail (gestion des priorités, planification).
 - Importance des pauses et de la déconnexion.
 - Créer un environnement de travail apaisant.

Après-midi : Outils pour gérer et canaliser le stress

- Techniques de gestion du stress :
 - Exercices de respiration et de relaxation.
 - Introduction à la pleine conscience (mindfulness).
 - Techniques pour se recentrer rapidement après un appel difficile.
- Développer sa résilience émotionnelle :
 - Identifier et gérer ses propres émotions dans des situations tendues.
 - Cultiver une attitude positive face aux défis du quotidien.
- Atelier pratique :
 - Exercices de relaxation et de pleine conscience.
 - Partage d'expériences entre participants pour identifier des stratégies communes.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant agir sur son stress dans une optique d'efficacité

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382