

## OBJECTIFS DE LA FORMATION



- ✓ Développer en anglais le vocabulaire et la terminologie médicale nécessaires à la description d'une situation d'urgence.
- ✓ Etre capable de recueillir les informations nécessaires à la prise en charge des requérants anglophones.
- ✓ Disposer des éléments de communication orale permettant d'avoir un degré de spontanéité et d'aisance avec un locuteur s'exprimant en anglais.



## FORMAT PEDAGOGIQUE

Mises en situations simulées (simulateur vocal, appelant simulé) et exploitation en groupe restreint et « face to face » téléphonique pour l'apprentissage de l'anglais

La construction de cette formation avec des experts du métier en collaboration avec un enseignant anglophone spécialisé en formation en santé permet de proposer un contenu adapté aux spécificités du métier d'Assistant de Régulation Médicale



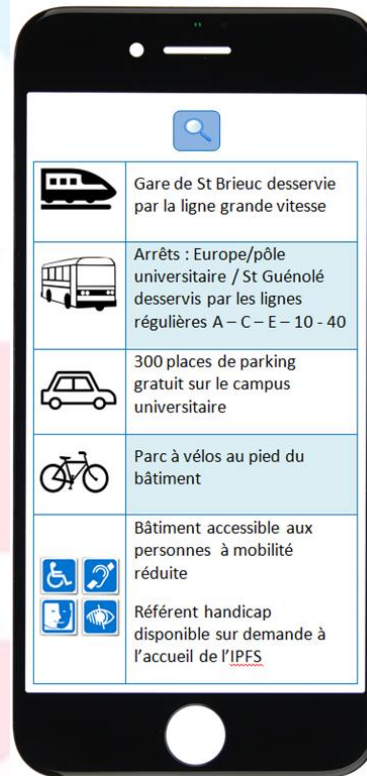
**DUREE : 5 jours (35 heures)**



**TARIF : 780 € par personne**



## LIEU



### IFPS de St Brieuc

2 Esplanade des Prix Nobel  
22 000 SAINT BRIEUC  
02 96 01 70 28



[ifps.stbrieuc@armorsante.bzh](mailto:ifps.stbrieuc@armorsante.bzh)

[www.ifps-stbrieuc.fr](http://www.ifps-stbrieuc.fr)



Conception : Laurent VIENNE / IADE / Cadre Formateur - IFPS de St-Brieuc  
Franck COHEN CSS / Coord pédago territorial.IFAS / Dir.IFA - IFPS de St-Brieuc



Composition: Stéphanie NOUËT / AMA - IFPS de St-Brieuc

Mise à jour 01 Septembre 2022

## ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE CONVERSER AVEC LES USAGERS DU SAMU EN ANGLAIS



La certification d'un A.R.M. en poste impose la capacité à converser en anglais avec un requérant du SAMU et la retranscription des informations en français auprès du médecin régulateur dans le dossier de régulation médicale du patient.

La formation d'« Assistant de Régulation Médicale – Converser avec les usagers du SAMU en anglais » répond à ce besoin de développement et de garantie de compétences.



C1-11 C2-16 C3-19

## POURQUOI CETTE FORMATION ?

**Diplôme d'Assistant de Régulation Médicale**  
**Référentiel de formation**  
**Référentiel de certification**

### Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales

4,5 semaines / 157h (dont 35 h pour l'anglais)

#### Objectif de formation

Connaître, appliquer et utiliser les méthodes de communication

Synthétiser et transmettre les informations au médecin régulateur et aux différents partenaires

Savoir maîtriser ses émotions et gérer la pression, le stress

Savoir analyser la situation, identifier le risque et ajuster ses réponses de façon adaptée, pour sécuriser la situation

Repérer les spécificités de langage de l'appelant (enfant, personne non francophone...) et adapter sa communication

#### Contenus

- Principes de la communication verbale, para-verbale, non verbale, freins à la communication,...
- Techniques et méthodes de communication : questionnement, écoute active / reformulation, synchronisation / désynchronisation, communication non violente
- Prise en compte de l'environnement et du contexte de l'appel.
- Attitude de bienveillance
- Etablissement d'une communication adaptée à la situation, à l'appelant et au contexte dans différentes situations
- Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations
- Techniques de communication pour le guidage des gestes d'urgence à distance

(annexe II de l'arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale)

## DUREE DE CETTE FORMATION

Le bloc de compétences 1, module 1C prévoit **35 h de formation à la communication avec les usagers anglophones.**

## MODALITES D'EVALUATION

Elles sont sur le mode de **l'évaluation formative**. C'est-à-dire ayant pour intention de favoriser la progression des apprentissages et de renseigner l'étudiant et l'enseignant sur les acquis ou les éléments à améliorer.

## MODALITES D'OBTENTION DE L'ATTESTATION DE FORMATION

- Assister à l'ensemble des enseignements
- Participer activement aux enseignements
- Participer aux évaluations formatives

## CERTIFICATION VISEE / EMPLOYABILITE

Pour être certifiés, les A.R.M. en poste doivent justifier de cette compétence.  
La formation « **converser avec les usagers en anglais** » a été conçue en vue de répondre à cet objectif.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



Etre capable de converser dans le cadre d'une demande de soins non programmée avec un requérant en Anglais :

- ✓ **En Anglais** : réaliser les activités suivantes :
  - Accueillir
  - Localiser
  - Déterminer l'urgence
  - Guider des gestes secouristes
  - Réassurance du requérant
- ✓ **En Français** : réaliser les activités suivantes :
  - Transmettre les informations au médecin régulateur
  - Assurer la retranscription dans le Dossier de Régulation Médical

## OUTILS PEDAGOGIQUES



- **Simulophone (traitement d'appels simulés)**
- **Ecoute et analyse d'appels**
- **Apports théoriques (vocabulaire Grammaire)**
- **Ateliers d'auto-formation**