

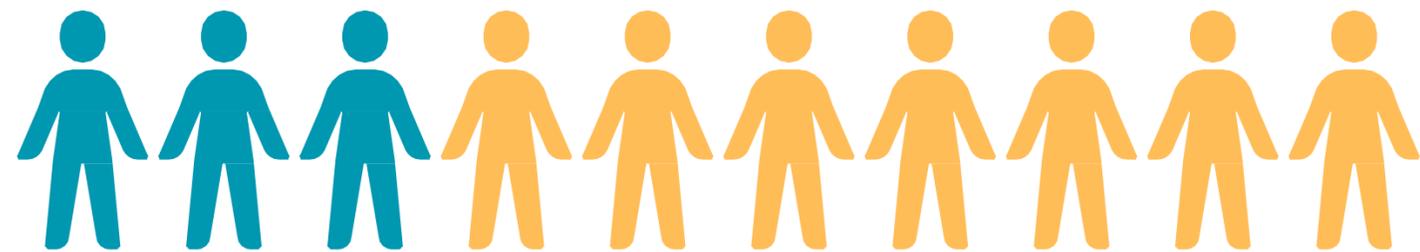
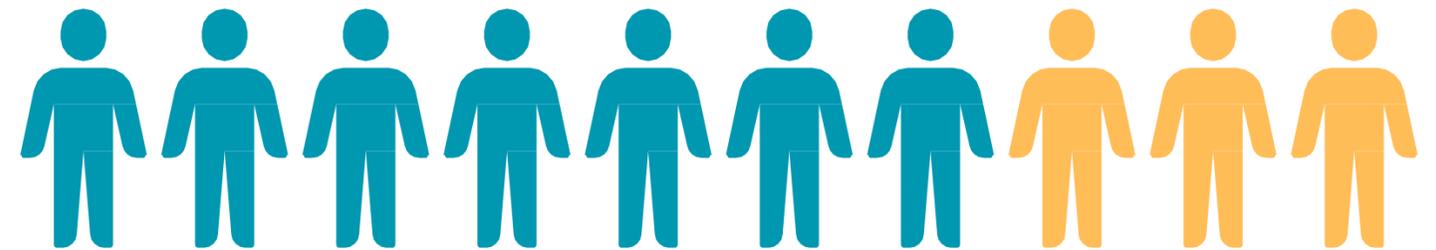
Entretien téléphonique



CHPOT de Mâcon
05 JUIN 2024

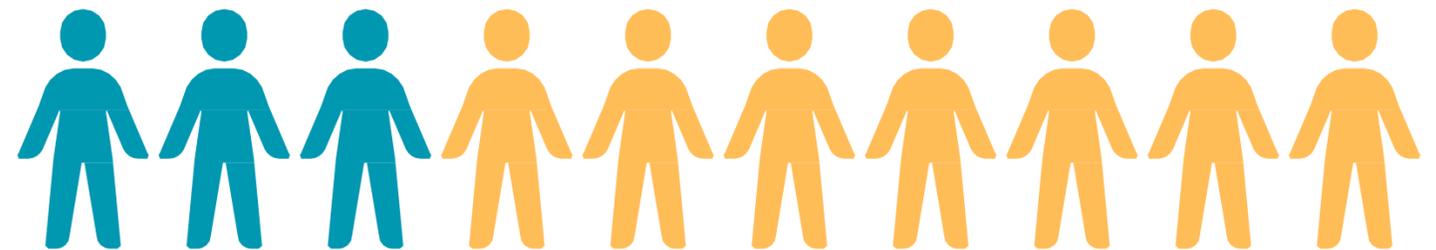
Abord des tissus

70% entretiens téléphoniques
30% entretiens physiques



29% taux d'opposition

31% le contexte n'a pas permis d'aboutir



**Technique
d'entretien
téléphonique**

**Je ne suis pas un
EXPERT
mais j'ai regardé
beaucoup de
vidéos Youtube**

Les premiers entretiens

On a tous vécu nos premiers entretiens ainsi...



**Je cherche
mon courage**

**Les premiers
entretiens**

...puis avec l'expérience

Décider
d'appeler

Ça sonne

Ça
décroche

Les
imprévus

Les premiers entretiens

**Ce n'est pas l'abord du don qui est compliqué...
C'est le contexte dans lequel il est fait**





Prérequis
de l'entretien

Compétences
connaissances

Loi

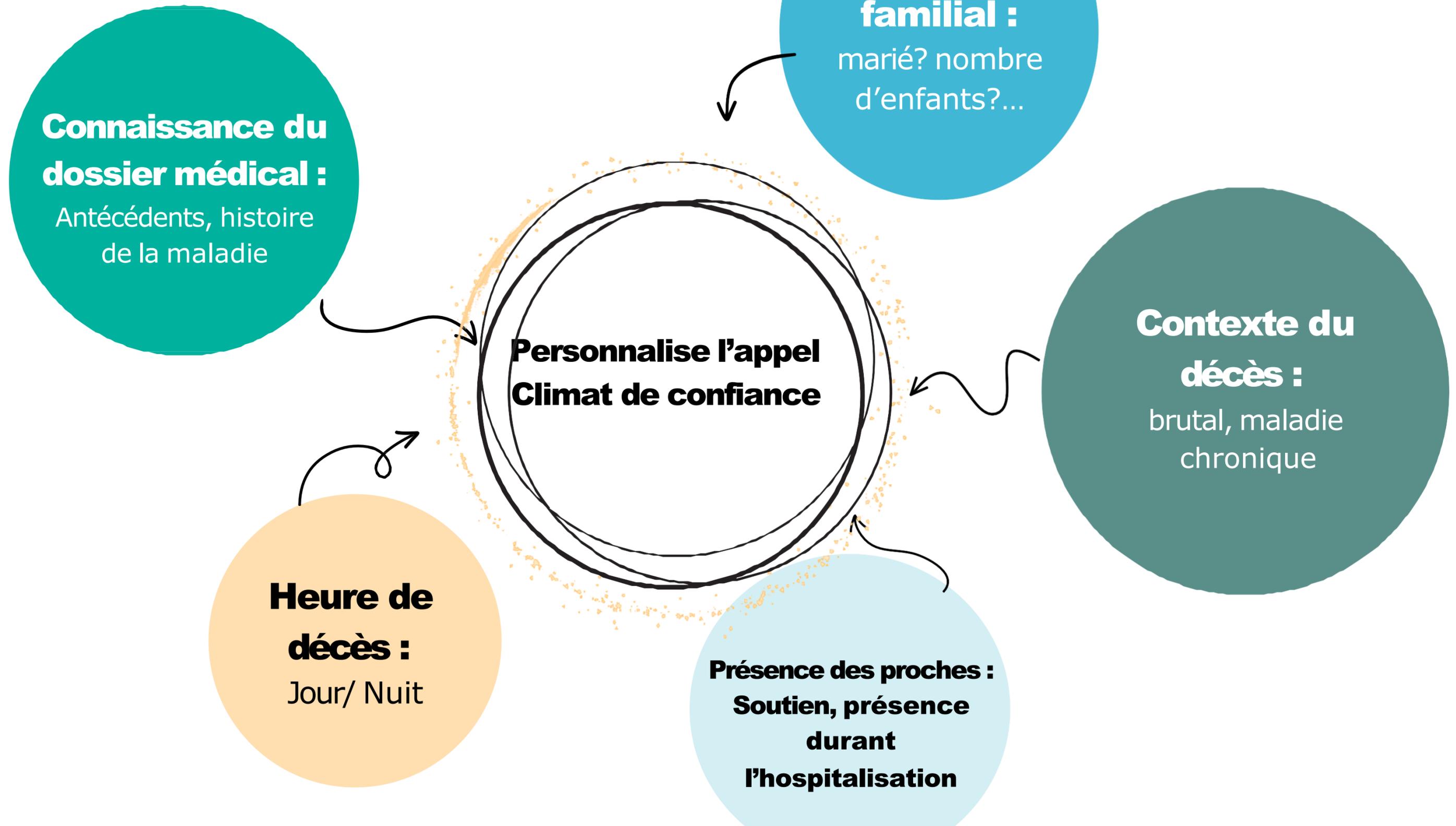
Valeurs et culture
du don

légitimité

Mission
de l'ICH

Confiance

Prérequis de l'entretien

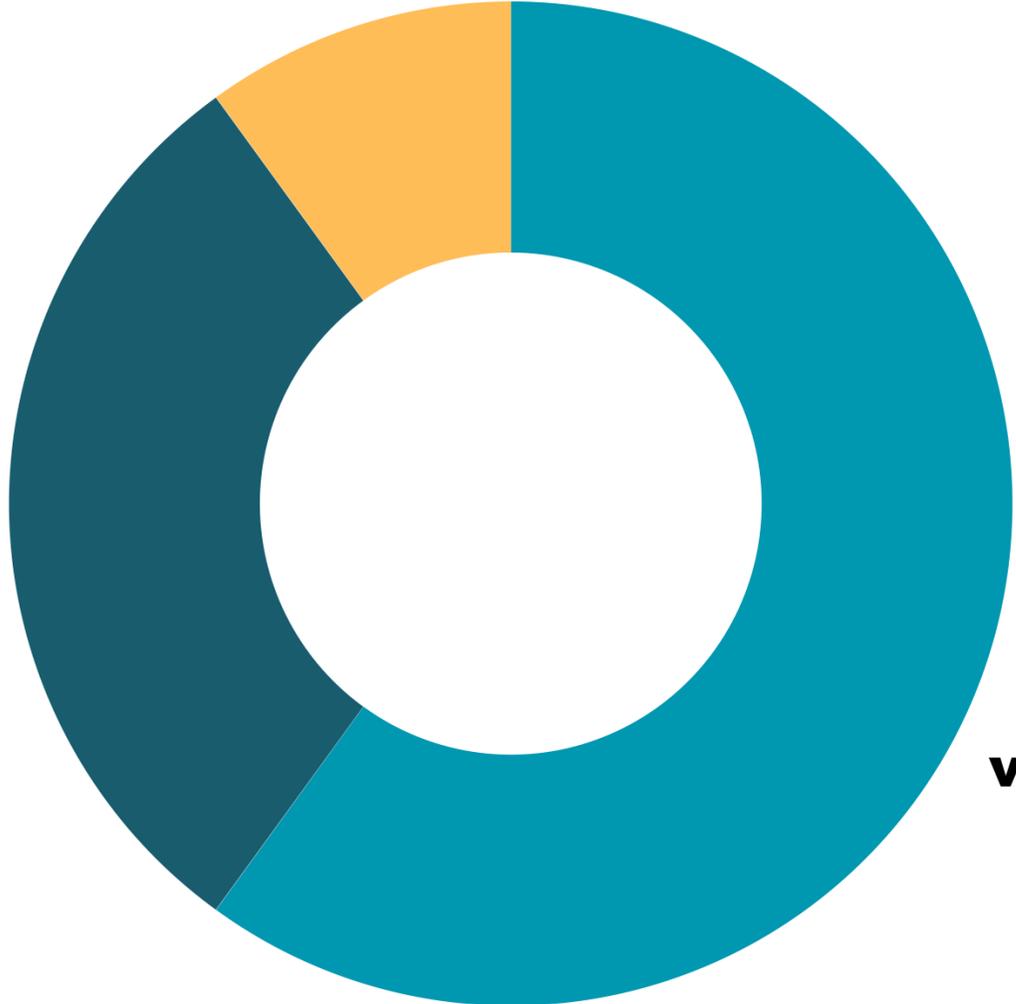


La communication

90% de la communication est non verbale



**Verbale: mots
10%**



**Vocale: tonalité, intensité
30%**

**visuelle: langage corporel, regards,
60%**



Adaptation à l'interlocuteur

Ce qui nous manque lors d'un entretien téléphonique...

Synchronisation non verbale : langage corporel

Impossible d'évaluer les incohérences entre le discours et le comportement

Adaptation à l'interlocuteur

Ce qui reste pour entrer en communication...

Synchronisation vocale: 30%

Respiration à « l'unisson » avec les proches :

besoin (technique japonaise) => affinité inconsciente

Même débit de parole voir même en dessous

« Calquer » la façon de s'exprimer, caractéristique vocale

L'important n'est pas le message mais la façon dont vous le dites

Adaptation à l'interlocuteur

Synchronisation verbale : 10%

Utilisation du même champs lexical, du même vocabulaire
C'est parler le langage de la passion à un passionné

Synchronisation émotive :

Etat émotif = état d'esprit, la disposition des proches

Prendre en compte l'état émotionnel et s'adapter les premières minutes



Conditionnement de l'entretien

Technique “du pied dans la porte”:

Faire une demande facilement réalisable pour introduire une deuxième demande plus difficile à réaliser

ex: Besoin d'aide pour les démarches ex PF,...

Abord du don

Conditionnement de l'entretien

Conditionnement de l'entretien, dès la première minute

Technique du 3 fois « oui »

Technique d'hypnose puis technique de ventes

Etude de Cardussi et Deuser 1984

Bonjour Mr XX ? => OUI

Je suis XX, ICH au CH de XX

Est-ce que je peux vous parler quelques minutes? => OUI

Je vous contacte en lien avec le décès de XX votre XX ... => OUI

=> Conditionne les proches à l'écoute et permet la finalisation de la synchronisation

=> Les proches deviennent plus réceptif à l'appel

Contexte des proches

L'importance du contexte de l'entretien téléphonique

Avant d'aborder la question du don il faut se renseigner sur :

- Information de l'environnement : Pompes funèbres, en voiture, ...
- Si une visite prévue sur le CH => pour favoriser l'entretien physique
- Disponibilité d'écoute

Abord des
tissus

Pas d'effet catalogue
multi tissus

**Discours rodé mais pas
standard**

exemples d'indications
de greffes qui peuvent
faire écho

Etre authentique
et congruent

**Formuler l'objectif final
la greffe**

Discours positif dans
situation de deuil

**Transparence
sur la démarche de don**

Donne du crédit à la
démarche
Ex: durée de prélèvement,...

**Sécuriser,
rassurer les proches**

Primordial
Ex: la restauration tégumentaire
(engagement de l'ICH)

Le non positionnement

le cas «il n'en avait jamais parlé... »



Le non positionnement



Appui de la loi



Déculpabilisation



Empathie

Soulever les objections, les faire préciser, valider les inquiétudes et **rassurer** si cela est possible avec des explications simples et réalistes

A la fin de l'entretien, **remercier** de rendre tout ça possible



**Méthode
locale**

LEGITIM**M**ITE

EMPA**A**THIE

EC**O**UTE

DIAL**O**GUE

BIEN**N**VEILLANCE

ACCOMPAG**N**EMENT

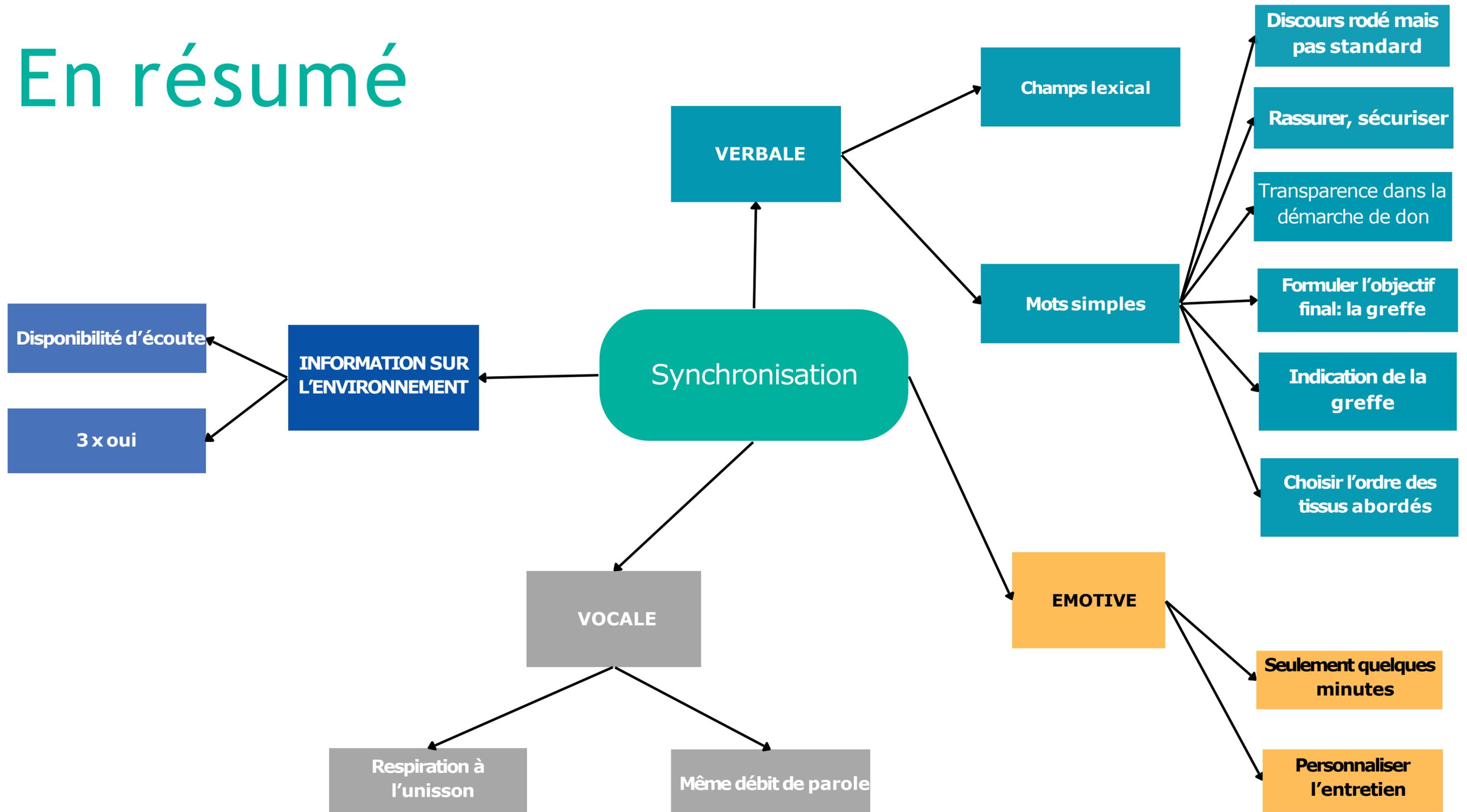
ECH**A**NGE

O**U**I

SECURITE

REMERCI**E**MENT

En résumé





Conclusion

L'obstacle sur le chemin...

... devient le chemin

Avez-vous
des questions?

