

Pour qui ?

Pour l'équipe dentaire

Session du 15 octobre 2021

9 h 00 à 12 h 30 / 14 h 00 à 17 h 30 / en direct

Accès à la formation via PC, Mac, Tablette

- Apprendre à faire face à toutes les situations avec les patients
- Optimiser sa communication en équipe
- Comprendre et prévenir les situations conflictuelles dans vos échanges au cabinet

Programme de la formation

1/ Les bases de la communication et les erreurs à ne pas commettre

- Les bases de la communication
 - L'importance de la communication dans la relation de soins
 - La communication verbale, non verbale, para verbale
 - La reformulation -La retro-action ou feedback
 - Entendre et écouter
- Les différents supports de transmission
 - Réussir le premier contact, recueillir l'information et poser les bonnes questions
 - Traiter le mécontentement
 - Etablir une fiche de traçabilité
 - Le cahier de transmissions
- Partage d'expériences
 - Les réunions d'équipe

2/ Prévenir les conflits et les situations de stress

- Identifier les causes de conflits
 - Identifier les signes, les réactions et les comportements annonciateurs de conflits
- Analyse de cas de situations conflictuelles – Relations patients/soignants
- Identifier les facteurs de stress
 - Identification de ses zones de stress (relationnel, émotionnel, physique, perceptuel...)

3/ Faire face et résoudre les situations conflictuelles

- L'approche relationnelle
 - L'approche relationnelle : Écouter, communiquer et gérer les conflits
 - Secret médical / obligation d'information principe et déontologie
 - Refus de la violence : déclaration et procédure ONCD
- Organisation du cabinet et gestion de l'équipe : les clefs de l'anticipation
 - Organiser les espaces de travail : cohérence, circulation dans le cabinet dentaire.
 - Organisation du temps de travail : agenda, fiche de poste



Formatrice : Marylin MICHEL

Activités
pédagogiques
interactives

Les codes d'accès à la classe virtuelle seront envoyés par mail le lundi précédant la formation

Avec OPCO EP/ACTALIANS :
Pour les assistant(e)s dentaires – n° SIRET 784 719 247 00057 – n° DRFP 11752372075

210 € → inscription sur <https://fr.surveymonkey.com/r/9CJH6MP>

Pour obtenir une prise en charge de la formation par votre OPCA, je fais ma demande de prise en charge sur :
<https://www.opcoep.fr/>

Ce bulletin fait office de **devis** et **programme** pour votre prise en charge