

LA GESTION DES CONFLITS AU CABINET DENTAIRE

DURÉE :
7H

Document mis à jour en octobre 2023

E-LEARNING

NUMÉRO D'ACTION :
AD15

RIX
245€

POSSIBILITÉ DE FINANCEMENT OPCO

INTERVENANTE
CHRISTINE LAFFITTE
ASSISTANTE DENTAIRE

PUBLIC CIBLÉ
ASSISTANT.ES DENTAIRES

> RÉSUMÉ DE LA FORMATION

L'accueil est la première étape dans le parcours de soin des patients. C'est pour cela qu'il est essentiel dans notre métier de le maîtriser parfaitement.

Cette formation abordera les besoins humains, la théorie polyvagale, la confiance en soi. Elle traitera également de la gestion du stress, de la gestion des conflits avec les patients, mais aussi au sein de l'équipe de travail.

Cette formation vous apportera un nouveau regard sur les situations, parfois difficiles, que vous pouvez vivre au cabinet.

> OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Identifier l'origine des conflits, de comprendre les comportements humains et de gérer les situations conflictuelles.

Être capable d'anticiper et d'éviter les situations tendues.

Savoir gérer ses difficultés

Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer les conflits.

Être capable de trouver des solutions en cas de conflits avec des patients ou au sein de l'équipe professionnelle.

> DÉROULÉ DU PARCOURS DE FORMATION

MODULE 01 COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS HUMAINS

Les besoins humains.
La théorie polyvagale.
La confiance en soi.

MODULE 02 SAVOIR GÉRER SES DIFFICULTÉS

Analyser ses propres reflexes.
Décrypter les différents comportements.
L'attitude juste avec les patients.

MODULE 03 SAVOIR GÉRER LES CONFLITS AU SEIN DE L'ÉQUIPE

Le conflit interpersonnel.
Cas des conflits avec le patient.
Cas des conflits entre patients.

MODULE 04 GESTION DU TEMPS ET DE L'AGENDA

Les manifestations des conflits en milieu professionnel.
Cas des conflits au sein de l'équipe professionnelle.

PRÉREQUIS

Être assistant.e dentaire, aide dentaire ou secrétaire médicale.

En amont de l'inscription, les prérequis seront vérifiés par e-mail et/ou par téléphone.

ACCESSIBILITÉ

La formation sera accessible dès réception d'un mail envoyé par nos soins contenant l'accès à la plateforme en ligne.

MODALITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

Les inscriptions se font auprès de notre organisme de formation.

Elles sont possibles jusqu'au jour effectif de démarrage de session, sous réserve du nombre de places disponibles.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

Pour la formation en e-learning, une plateforme digitale sécurisée accessible 24/7.

Fiches de cours téléchargeables à partir de la plateforme e-learning.

Méthodes pédagogiques expositive et active.

Alternance d'apports théoriques et pratiques.

Utilisation de nombreux exercices auto-corrigés.

Contact avec le formateur via un chat, tout au long du parcours.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Evaluations formatives tout au long de la formation.

Evaluation sommative en fin de formation sur la base d'un questionnaire initial et d'un questionnaire final permettant d'identifier les acquis.

Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de réalisation en fin de formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les candidats dont la situation le nécessite, la responsable pédagogique est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation à travers un projet personnalisé de formation.

CONTACT RÉFÉRENTE HANDICAP - Aurélie FANINOZ

04 91 26 27 09

contact@freeforma.fr

FREEFORMA

Organisme de formation pour les professionnels de santé.

04 91 22 51 47

contact@freeforma.fr

Bureau administratif : 375 rue Paradis,
13008 Marseille

SIREN : 849469325

Numéro d'enregistrement DREETS : 93131785413

Ce numéro ne vaut pas agrément.