



# CNQAOS

L'ÉCOLE DES ASSISTANTS DENTAIRES

## GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU SEIN DU CABINET DENTAIRE

MONTPELLIER



Mercredi 25 mars 2020  
Mercredi 14 octobre 2020

Maison des Professions Libérales



Madame Valérie PIÈVE  
Formatrice en prévention des risques psycho-sociaux

### OBJECTIFS

Maîtriser la dimension relationnelle de la situation d'agressivité, apprendre à gérer ses émotions en situation difficile, acquérir la posture et les techniques de prévention et de résolution de conflits, récupérer sa sérénité après l'impact généré par l'agression.

## Optimisez vos performances

### Inscrivez-vous, pas d'avance de frais

06 33 44 62 94  
01 78 91 01 60



RETROUVEZ-NOUS  
SUR FACEBOOK

Cnqaos

[formation-continue@cnqaos.org](mailto:formation-continue@cnqaos.org)

# GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU SEIN DU CABINET DENTAIRE

Attestation de fin de stage remise à l'issue de la formation

Durée : 1 jours - 7 heures

## OBJECTIFS

Maîtriser la dimension relationnelle de la situation d'agressivité

- Apprendre à gérer ses émotions en situation difficile
- Acquérir la posture et les techniques de prévention et de résolution de conflits
- Récupérer sa sérénité après l'impact généré par l'agression

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Assistantes dentaires

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Pédagogie interactive, analyse de cas concrets, jeux de rôles et retours d'expérience comme moyens de progression. Support pédagogique remis à chaque participant. Projection d'un diaporama (vidéoprojecteur) et illustrations sur tableau blanc ou paperboard. Envoi du support dématérialisé sur simple demande.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET PERSPECTIVES

Un contrôle continu des connaissances s'effectue tout au long de la formation à l'issue de laquelle chaque participant sera à même de se distancier de ses réactions spontanées face à l'agressivité afin d'opter pour une posture et une communication allant dans le sens de la désescalade de l'agressivité et la résolution du conflit. Possibilité d'une journée d'approfondissement ultérieure afin d'évaluer les compétences opérationnelles mises en oeuvre en situation réelle et perfectionner les stratégies comportementales face aux situations d'agressivité.

## EFFECTIF PAR STAGE

12 à 20 personnes maximum

## PROGRAMME

### MATIN : 9H à 12H30

Savoir caractériser les situations conflictuelles : de l'agressivité à la violence (2h00)

- Distinguer l'agressivité de la violence : notions de seuil, relation, cadre, puissance
- Comprendre et répertorier les situations qui suscitent l'insatisfaction et l'agressivité de la patientèle
- Observer son propre vécu émotionnel en situation d'hostilité pour pouvoir gérer la relation à l'autre

Acquérir la posture professionnelle facilitant la relation avec la patientèle (1h30)

- Qu'est-ce que la posture assertive pour engager la désescalade ?
- Connaître les fondamentaux d'une communication assertive :
- Pratiquer l'EQR (Écoute active, Questionnement, Reformulation) pour maintenir la relation et canaliser les débordements émotionnels

### APRES MIDI : 13H30 à 17H

Maîtriser les techniques de prévention et de résolution de conflits (2h00)

- Comment objectiver et gérer une relation conflictuelle ? (Issu des techniques de CNV – Communication Non Violente)
- Cas concrets, jeux de rôles, observations et axes de progrès

Instaurer un protocole en cas d'agression dans le cadre de la prévention des RPS (1h30)

- Gérer l'impact physique et psychique généré par la situation conflictuelle Créer les conditions d'un environnement humain et matériel « apaisant » Instaurer un protocole en cas d'agression

Espace de questions/réponses et clôture de la formation

## COÛT GLOBAL

240 € net

## SUBROGATION PAR ACTALIANS

210 € pour 7 heures

Plus de renseignements : <http://www.actaliens.fr>