



## FICHE DESCRIPTIVE / PROGRAMME DE FORMATION COMMUNICATION EFFICACE

### Les clefs d'une communication efficace au cabinet dentaire

Mise à jour du document le 17/03/2025

#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Objectifs opérationnels :

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

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance apports théoriques et pratiques

Mises en situations professionnelles et jeux de rôles

Mise en commun d'expériences

#### MODALITÉS D'INSCRIPTION

1 : Inscription et règlement via nos formulaires en ligne : [formulaire Chirurgien-Dentiste](#) - [formulaire Assistant\(e\) Dentaire](#)

2 : Vous recevez un mail de confirmation d'inscription

3 : Le lundi qui précède votre formation, vous recevrez par email votre convocation avec tous les éléments pour rejoindre votre classe virtuelle

4. Vous recevrez sous 7 jours après la formation, par email, votre attestation de présence et de règlement.

#### FORMATEURS

Marilyn Michel

#### PUBLIC

Equipe Dentaire : Chirurgien-Dentiste ou Assistant(e) Dentaire

Maîtriser l'expression écrite et orale de la langue française

#### PRÉ-REQUIS

Être Chirurgien-Dentiste ou Assistant(e) Dentaire

#### NOMBRE MAXIMUM DE STAGIAIRES PAR SESSION

30

#### DURÉE

1 journée de 7 heures

#### PROGRAMME

##### Module 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
- Les partages d'expériences
  - Les réunions d'équipe

## **Module 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...)

## **Module 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

## **Conclusion et évaluation de la formation**

### **TARIF**

De 210€ à 360€

### **PRÉCISIONS SUR LE TARIF**

Chirurgien-Dentiste : 360 €

Assistant(e) Dentaire : 210 €

Le déjeuner n'est pas inclus.

### **CALENDRIER**

#### **En inter :**

- **12 juin 2025**, de 9h à 17h, en **classe virtuelle**
- **11 décembre 2025**, de 9h à 17h, en **classe virtuelle**

#### **En intra :**

Sur demande ( [formation@ufsbd.fr](mailto:formation@ufsbd.fr) )

### **MODALITÉS D'ACCUEIL DES STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP**

Le contractant ou tout stagiaire inscrit peut contacter le Référent Handicap de l'UFSBD via l'adresse mail : [referenthandicap@ufsbd.fr](mailto:referenthandicap@ufsbd.fr).

Le Référent Handicap se mettra en relation avec le contractant ou le stagiaire afin de mener à bien le processus d'analyse des besoins, proposera et s'assurera de la mise en œuvre de solutions raisonnables adaptées à la situation de handicap qui lui sera

décrite.

## MÉTHODES D'ÉVALUATION

**En début de formation** : évaluation des connaissances pré-formation via un questionnaire en ligne

**En cours de formation**: le formateur procède à des tours de tables afin de vérifier la progression et la satisfaction du groupe

**En fin de formation** : évaluation des acquis post-formation via un questionnaire en ligne et évaluation de la satisfaction via un questionnaire en ligne

## CHIFFRES CLÉS

- **Satisfaction apprenants : 100%** (satisfaction moyenne basée sur les questionnaires satisfactions des 12 derniers mois)
- **39 stagiaires formés** (calcul basé sur le nombre de stagiaires formés ces 12 derniers mois)

## FINANCEMENT / PRISE EN CHARGE

### CHIRURGIEN-DENTISTE :

**Pour les praticiens libéraux > FIF PL** : à hauteur de 250 €\*\*

- Dossier de prise en charge à réaliser sur l'espace personnel FIF PL [fifpl.fr](http://fifpl.fr) au maximum 10 jours après le début de la formation.
- Les frais pédagogiques sont à nous régler. Le FIF PL vous verse le financement à l'issue de la formation, sur présentation de l'attestation de présence et de règlement qui vous sera remise.

**Pour les praticiens salariés > OPCO EP** : selon barème annuel, renseignements et dossier de prise en charge sur [www.opcoep.fr](http://www.opcoep.fr)

### ASSISTANT(E) DENTAIRE:

**OPCO EP** : selon barème annuel, renseignements et dossier de prise en charge sur [www.opcoep.fr](http://www.opcoep.fr)

\*\*Formation susceptible d'être prise en charge

## TUTORIELS PRISE EN CHARGE

Téléchargez nos tutoriels qui vous aideront en quelques clics à finaliser vos démarches auprès des organismes financeurs.

[Tutoriel FIFPL](#)

[Tutoriel OPCO EP](#)

## MODALITÉ ET DÉLAI D'ACCÈS

L'inscription est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation, dans la mesure des places disponibles.

Une confirmation d'inscription vous est envoyée par email à réception du bulletin d'inscription complet et de votre règlement.

## CONFÉRENCE EN LIGNE UFSBD

Retrouvez, en cliquant sur le lien ci-après le replay de la Conférence en Ligne :

« [La communication au cabinet dentaire une affaire d'équipe !](#) » animée par Mme Marilyn Michel le 20 mai 2021

## SPÉCIALITÉ

Organisation du cabinet dentaire

UFSBD – 7 rue Mariotte 75017 Paris – 01 44 90 93 91 / 94

Déclaration d'activité sous le numéro 11752372075 auprès du Préfet de la Région Ile de France

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat