

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



Mise à jour du document le 22/04/2022

### Précisions sur le type de formation

#### Titre

Les clefs d'une communication efficace au cabinet dentaire

#### Présentation

Le rôle de l'équipe de soins est d'**entendre les demandes des patients**, de **décrypter les besoins** et de trouver des **solutions adaptées**, souvent dans l'urgence, mais pas d'accepter l'**agressivité et l'irrespect**.

Parfois, les **relations avec les patients**, les **contraintes des différents protocoles** mais aussi la **fatigue** peuvent **impacter l'organisation du cabinet**.

Cette formation est destinée à tous les chirurgiens-dentistes et assistant(e)s dentaires qui souhaitent **acquérir des outils pour dénouer les tensions avant qu'elles ne s'installent** et mettre place une **communication efficace et transparente, avec les patients mais aussi au sein de l'équipe**.

#### Tarif

De 210€ à 360€

#### Précisions sur le tarif

Chirurgien-Dentiste : 360 €

Assistant(e) Dentaire : 210 €

Le déjeuner n'est pas inclus.

#### Spécialité

Organisation du cabinet dentaire

#### Public

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

#### Pré-requis

Être Chirurgien-Dentiste ou Assistant(e) Dentaire

#### Durée

1 journée de 7 heures

#### Formateurs

Marilyn Michel

## Objectifs

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

## Nombre maximum de stagiaires par session

30

## Calendrier

En inter :

- **02 juin 2022**, de 9h à 17h30, en **classe virtuelle**
- **13 octobre 2022**, de 9h à 17h30, en **classe virtuelle**

En intra :

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

## 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.

## Modalités d'accueil des stagiaires en situation de handicap

Le contractant ou tout stagiaire inscrit peut contacter le Référent Handicap de l'UFSBD par téléphone au 01 44 90 72 83 ou via l'adresse mail : [referenthandicap@ufsbdd.fr](mailto:referenthandicap@ufsbdd.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.

## 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**

### **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 : 92%** (satisfaction moyenne basée sur les questionnaires satisfactions des 6 derniers mois)
- **79 stagiaires formés** (calcul basé sur le nombre de stagiaires formés ces 12 derniers mois)

### **Couleur de mise en avant**