FICHE DESCRIPTIVE / PROGRAMME DE FORMATION
COMMUNICATION
Les clefs d'une communication efficace au cabinet dentaire

Mise à jour du document le 25/08/2026

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

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 feeback
- 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 :

- **17 décembre 2026**, de 9h à 17h, en **classe virtuelle**

formulaire Chirurgien-Dentiste – formulaire Assistant(e) Dentaire

En intra :

Sur demande (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.

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)
- **26 stagiaires formés**(calcul basé sur le nombre de stagiaires formés sur les 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** 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

ASSISTANT(E) DENTAIRE:

OPCO EP : selon barème annuel, renseignements et dossier de prise en charge sur 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