

LA GESTION DES CONFLITS, AU CABINET DENTAIRE

Le conflit : une opportunité de progrès et d'apprentissage au sein de l'équipe du cabinet dentaire ou du centre de soins. Vous faites face à des situations conflictuelles dans votre environnement professionnel et vous souhaitez pouvoir les maîtriser afin d'exercer plus sereinement ? Assistant(e)s dentaires, cette formation est faite pour vous!

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.



PROGRAMME DE LA FORMATION

1er jour

Matin

- Accueil des stagiaires.
- Différencier problème, tension, crise et conflit.
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Responsable : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.
- Mise en situation
- Cas rencontrés au cabinet : vos situations, vos réussites, vos échecs.

Après-midi

- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits.
- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.
- Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.

2ème jour

Matin

- Assumer ses responsabilités face aux conflits.
- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.
- Mise en situation, plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.

Après-midi

- Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.
- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Mise en situation
- Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.
- Questionnaire d'évaluation des acquis.
- Bilan du stage.
- Remise de l'attestation de formation.



ASSISTANT(E)S DENTAIRES GÉREZ LES CONFLITS



PUBLIC DE RÉFÉRENCE

Assistant(e)s dentaires exerçant en cabinet ou en centre de soins.



PRÉ-REQUIS

Aucun



APPROCHE PÉDAGOGIQUE.

- Présentation théorique
- Ateliers



DATES DES SESSIONS

Formation sur 2 jours (14h)
• 12 et 13 avril 2022



DROITS D'INSCRIPTION

690 € TTC pour les 2 jours, comprenant l'ensemble des consommables
Prise en charge possible par les financeurs publics et privés, selon vos droits acquis et restants.



LIEU DE LA FORMATION

Académie d'Art Dentaire
Isabelle Dutel
Formation présentielle
183 Avenue Jean-Jaurès
69007 Lyon
Accessibilité aux personnes en situation de handicap



NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 3
Maximum 15

FORMATEUR Mathieu BOILEAU

Hypothérapeute, formateur en hypnothérapie et autohypnose. Mathieu est spécialisé dans la gestion du stress et des addictions, il a à cœur de transmettre au plus grand nombre les outils et techniques favorisant l'épanouissement et le bien-être.



