

# 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)  
• 22 et 23 juin 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  
California D, 2 Rue Jean  
Andreani, 13090 Aix-en-Provence  
Accessibilité aux personnes  
en situation de handicap



### NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 3  
Maximum 15



### FORMATEUR Mathieu BOILEAU

Hypnothérapeute, 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.

## LA GESTION DES CONFLITS, AU CABINET DENTAIRE

### → Participant(e) à la formation

Mme  Mr

Nom :

Prénom :

Fonction :

E-mail :

Tél. :

- Reconnaissance Travailleur Handicapé  
 Je finance personnellement la formation et renseigne mon adresse :

**Dates**

22 et 23 juin 2022

**Où ?**

**Académie d'Art Dentaire**  
Formation présentielle  
California D, 2 Rue Jean  
Andreani, 13090 Aix-en-Provence  
Accessibilité aux personnes  
en situation de handicap

**Horaires**

Accueil : 8h15  
Travaux : 8h30-12h30/13h30-16h30

### → Financier(s) professionnel(s) - libellé convention

Société :

IDCC (identifiant de la convention collective 4 chiffres) :

Représentant légal :

CCN (convention collective nationale) :

E-mail :

Tél :

Code NAF (4 chiffres) :

Siret :

Financier (OPCO, FAFCEA, FIF PL...) :

### → Demandeur d'emploi, financement Pôle Emploi

Votre identifiant :

Adresse de votre agence de rattachement :

Coordonnées de votre conseiller(e)

Nom :

Prénom :

Tél :

E-mail :

- J'accepte et je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'inscription ci-dessous.  
Dès réception de la fiche d'inscription complétée et signée, une convention de formation vous sera adressée.

Fait à :

Le :

Signature :

#### CONDITIONS D'INSCRIPTION

##### Prix de la formation

Le coût de la formation est de 690 € TTC (incluant les consommables).

Le prix inclut également la disponibilité du formateur par téléphone et e-mail tout au long du mois suivant la formation.

Formation non assujettie à la TVA, conformément à l'article 261 4-4 du Code Général des Impôts.

Numéro d'agrément formation : 11921613492.

##### Modalités d'inscription et de règlement

Tout formulaire d'inscription doit être accompagné du règlement par chèque.

Un délai de rétractation de 14 jours est de droit.

Le règlement est encaissé à la fin de la formation, un acompte de 100 € vous sera demandé pour finaliser l'inscription.

##### Conditions d'annulation

L'Académie d'Art Dentaire se réserve le droit d'annuler la formation au plus tard 15 jours avant la session, si le nombre de participants minimum n'est pas atteint. Les participants seront alors remboursés des éventuels frais de formation engagés (hors transport, hôtel, ...).

Le participant peut annuler sa participation à la formation. Pour toute annulation au plus tard 15 jours avant la session, une somme de 200 € sera retenue pour frais de dossier. Pour toute annulation dans les 14 jours précédant la formation, la totalité du montant sera due. Toute annulation devra être confirmée par écrit.