

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC LES PATIENTS

Dernière mise à jour : 14/09/23

22 septembre 2023 | 14h-18h

Organisme de formation : CDF Formations
Formateur(s) : Edmond BINHAS
Yannick BINHAS
Natacha BROUILLET
Corinne SALOMON
Lieu : Mallemort – Pont-Royal
Durée de la formation : 4 heures – 0,5 jour
Type de formation : Continue
Format de la formation : Présentiel
Public visé et prérequis : Assistant dentaire – aucun prérequis
Prix assistant dentaire : 140 €
Prise en charge : OPCO-EP
Nombre de participants : 100
Contact : formations@lescdf.fr

INTRODUCTION

La gestion des situations difficiles avec les patients est un enjeu majeur pour les équipes dentaires. En effet, les interactions avec les patients peuvent parfois être compliquées, que ce soit en raison d'une douleur, d'une anxiété, ou d'un conflit de communication.

Dans ces situations, il est essentiel de savoir comment réagir pour préserver la relation de confiance avec le patient, tout en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession.

Cette formation de 4 heures vise à donner aux membres de l'équipe dentaire les outils et les compétences nécessaires pour gérer efficacement ces situations difficiles, en adoptant une approche empathique et professionnelle.

PROGRAMME

1. Identifier les situations difficiles

Les différentes situations difficiles que peuvent rencontrer les équipes dentaires avec les patients.

Les émotions et les besoins sous-jacents des patients dans ces situations difficiles.

Les émotions et les besoins sous-jacents des patients dans ces situations difficiles.

2. Techniques de communication

Les techniques de communication efficaces pour désamorcer les situations difficiles.

Comment utiliser l'empathie pour comprendre les besoins du patient et éviter les conflits.

La gestion des conflits : comment gérer les situations difficiles de manière professionnelle.

3. Mise en pratique

Mises en situation pour pratiquer les techniques de communication et de gestion de conflits.

Retours d'expérience.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes situations difficiles que peut rencontrer une équipe dentaire avec les patients.
- Comprendre les causes sous-jacentes de ces situations et les besoins non satisfaits des patients.
- Apprendre des techniques de communication et de gestion de conflits pour résoudre les situations difficiles avec les patients de manière efficace et professionnelle.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques pour présenter les différentes situations difficiles et les techniques de communication et de gestion de conflits.
- Exercices pratiques pour mettre en application les techniques apprises.
- Échanges entre les participants pour partager leurs expériences et leurs points de vue.

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Test d'auto-positionnement
- questionnaire d'évaluation à chaud et à froid
- questionnaire de satisfaction

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

1 : Inscription et règlement par le bouton « s'inscrire » en haut de cette page Web.

2 : Une confirmation d'inscription vous est envoyée par courriel à réception du formulaire complété et du règlement.

3 : 30 jours avant votre formation, vous recevrez par courriel votre convocation avec tous les éléments pour participer à la formation.

4 : Vous recevrez sous 7 jours après votre formation vos attestations de formation et de règlement.

Délai d'accès : Les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 30 jours avant le début de la formation, en fonction des places disponibles. Pour plus d'informations sur les délais des sessions indiquées « complet », merci de nous contacter.

Pour les conditions d'annulation, vous référer aux Conditions Générales de Vente, téléchargeables sur notre site.

FINANCEMENT ET PRISE EN CHARGE

Informations utiles :

- NDA de CDF Formations : 11 75 43379 75
- Lieu : Organisme de formation
- Modalité d'exécution : présentiel – Mallemort / Pont-Royal
- Intitulé du stage : Gestion des situations difficiles avec les patients
- Dates de début et de fin : 22/09/23 – 22/09/23
- Durée en heures par stagiaire : 4 heures
- Durée en jours par stagiaire : 0,5 jour
- *Le montant HT est égal au montant TTC*
- Vous aurez également besoin de la convention de formation

Dans le cadre d'un financement DPC, FIF-PL ou OPCO-EP, n'hésitez pas à nous contacter afin que l'on vous accompagne dans vos démarches de prise en charge.

Notre tutoriel est disponible en téléchargement sur notre site ; il vous aidera à finaliser vos démarches auprès des organismes financeurs.



CDF FORMATIONS, DES FORMATIONS PENSÉES POUR TOUS !

Nous sommes à votre écoute, si vous êtes en situation de handicap, contactez notre Référent Handicap : formations@lescdf.fr.