

Les violences au cabinet dentaire : prévention et lutte

Dernière mise à jour : 25/11/2024

Jeudi 15 mai 2025 | 9h – 17h

Organisme de formation :	CDF Formations
Formateur :	Stéphane Kato CHARLOT
Lieu :	NICE (06)
Durée de la formation :	6 heures - 1 jour
Type de formation :	Continue
Format de la formation :	Présentiel
Public visé et prérequis :	Chirurgiens-dentistes, assistants dentaires, secrétaires de cabinets dentaires. Aucun prérequis
Tarif chirurgien-dentiste adhérent Les CDF :	590 €
Tarif chirurgien-dentiste non-adhérent Les CDF :	650 €
Tarif assistant dentaire, secrétaire :	590 €
Prise en charge :	FIF-PL – OPCO-EP
Nombre de participants :	12 minimum – 16 maximum
Contact :	formations@lescdf.fr

INTRODUCTION

Dans une société, de plus en plus confrontée aux incivilités ainsi qu'au refus de toutes formes d'autorité, les règles du « vivre ensemble » sont parfois difficiles à respecter.

Les cabinets dentaires n'échappent pas à ce phénomène, et face à l'augmentation des situations de tensions de toutes formes en direction des personnels, il apparaît essentiel de se doter de connaissances et de pratiques permettant de protéger psychologiquement et physiquement assistants, assistantes, secrétaires et chirurgiens-dentistes afin d'offrir les meilleurs soins aux patients en toute sécurité.

OBJECTIFS

- ✓ Savoir anticiper les situations conflictuelles.
- ✓ Savoir gérer les incivilités.
- ✓ Savoir identifier l'escalade du conflit.
- ✓ Apprendre à stabiliser une situation conflictuelle.
- ✓ Apprendre à mettre en œuvre une désescalade du conflit.
- ✓ Savoir se protéger.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active intégrant : jeux de rôles / questions-réponses, échanges et analyse de pratiques.
- Supports : diaporama d'animation, film, pré- et post-tests de connaissance.
- Livret pédagogique reprenant l'ensemble du contenu de la formation, remis à chaque participant.



PROGRAMME ET DÉROULÉ

08:45 Accueil des participants.

09:00 - 9:30 Introduction. Présentation de la formation et des objectifs de la journée.

09:30 - 10:00 Cas pratique à froid. Être confronté à une situation critique.

10:00 - 11:00 Gestion du stress. Qu'est-ce que le stress ? Comment notre organisme réagit face à une situation stressante ? Comment mieux gérer notre réponse de stress ? Les contre-mesures « TOP ».

11:00 - 11:15 Pause

11:15 - 13:00 État des lieux et étude des clés de désescalade des conflits.

Juridique : Que dit le Code pénal ? Les différents articles sur la légitime défense. Les agressions verbales, physiques.

13:00 - 14:00 Déjeuner

Déjeuner sur place, moment de détente et d'échanges informels.

14:00 - 15:45 Travailler l'écoute active et l'empathie, l'intelligence émotionnelle.

La pratique de la désescalade : les 4 clés, 4 étapes importantes.

Mettre en œuvre les techniques énumérées : mises en situation (moyens de développer les techniques d'écoute active, voir la situation du point de vue de son interlocuteur, l'intelligence émotionnelle).

Introduire l'ECP : Enjeu Commun Partagé.

15:45 - 16:00 Pause

16:00 - 16:45 Atelier de mise en application et discussion de groupe.

Reproduire les techniques au travers de scénarios. Simulation, débrief, conseils, partage d'expériences.

16:45 - 17:00 Bilan de la journée et clôture

MÉTHODES D'ÉVALUATION

Avant la formation, les participants réaliseront un test d'auto-positionnement pour évaluer leur niveau de connaissance sur le sujet. Cela permettra d'adapter le contenu de la formation aux besoins spécifiques des participants et d'assurer un apprentissage optimal.

Questionnaire d'évaluation post formation : À la fin de la formation, les participants rempliront un questionnaire d'évaluation pour mesurer leurs acquis immédiats et identifier les points à améliorer. Les réponses fourniront des informations précieuses pour ajuster et perfectionner les futurs programmes de formation.

Questionnaire de satisfaction : Enfin, les participants seront invités à remplir un questionnaire de satisfaction pour recueillir leurs impressions sur la qualité et la pertinence de la formation. Les retours permettront d'améliorer continuellement nos formations et de répondre au mieux aux attentes des participants.

Ces méthodes d'évaluation combinées offrent une approche complète pour évaluer les progrès des participants, assurer leur satisfaction et garantir l'efficacité de la formation.

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- 1 : Inscription et règlement en ligne, via la page de la formation sur notre site.
- 2 : Une confirmation d'inscription vous est envoyée par courriel à réception du formulaire complété et du règlement.
- 3 : 15 jours avant la formation, vous recevrez par courriel votre convocation avec tous les éléments pour participer à la session.
- 4 : Vous recevrez sous 7 jours après vos attestations de présence 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

Pour les praticiens libéraux > FIF-PL :

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 salariés > OPCO-EP : selon barème annuel, renseignements sur www.opcoep.fr

- Informations utiles :
 - NDA de CDF Formations : 11 75 43379 75
 - Lieu : Organisme de formation
 - Modalité d'exécution : présentiel
 - Intitulé du stage : Violences au cabinet dentaire : prévention et lutte
 - Dates de début et de fin : du 15 mai 2025 à 9h au 15 mai 205 à 17h
 - Durée en heures par stagiaire : 6 heures
 - Durée en jours par stagiaire : 1 jour
 - *Le montant HT est égal au montant TTC*
 - Vous aurez également besoin de la convention de formation, téléchargeable sur notre site, ainsi que de ce programme.
- 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.