

GESTION DES PATIENTS DIFFICILES / AGRESSIFS

Pour Assistantes dentaires et Secrétaires médicales

*Vous souhaitez apprendre à identifier les facteurs de violences verbales ou physiques en cabinet ?
Vous voulez prévenir les situations d'agressivité et mieux comprendre les mécanismes émotionnels
qui en sont à l'origine ?*

FORMATION EN PRESENTIEL - 8 HEURES

Objectifs pédagogiques :

- Identifier et réduire les facteurs pouvant conduire à des situations de violences verbales ou physiques.
- Prévenir les situations d'agressivité.
- Identifier les mécanismes émotionnels induits par ces situations.
- Canaliser le comportement du patient agressif.

Votre formateur :



Dr Jean-François SIREROL

Formateur en communication interpersonnelle depuis plus de 10 ans chez Adentia.
Formateur en communication et efficacité professionnelle.
Domaines de compétence : prise de parole en public, gestion du stress, cohésion d'équipe, accueil et communication...



INFORMATIONS PRATIQUES :

Dates :

- Jeudi 19 mars 2026
- Jeudi 18 juin 2026
- Jeudi 10 septembre 2026
- Jeudi 26 novembre 2026

Horaires de la formation :

8h30 – 17h30 (8 heures)

Lieu de la formation :

23 bis rue Barthélémy Danjou
92100 Boulogne-Billancourt
Métro ligne 9 : Marcel Sembat

Public concerné :

Assistant dentaire et Secrétaire médicale

Effectif max : 15 participants

Prérequis :

Aucune connaissance préalable n'est requise.

Prix :

Merci de nous contacter par mail pour plus d'informations

Note de satisfaction 2025 : 9,6/10
Objectif de satisfaction 2026 : 9,7/10

PROGRAMME DE LA FORMATION

- ▬ De 8h30 à 9h30 : **Recueil des attentes des participants et présentation de la journée**
- ▬ De 9h30 à 11h15 : **Identifier les éléments potentiellement conflictuels (profils patients et contexte d'accueil)**
 - Prévenir les situations d'agressivité
 - Conserver une neutralité professionnelle face au patient
 - Identifier les comportements à potentiel agressif et les facteurs de risque liés au contexte d'accueil
- ▬ De 11h15 à 11h30 : **Pause**
- ▬ De 11h30 à 12h30 : **Canaliser la situation conflictuelle (gestion des émotions et posture assertive)**
 - Repérer et maîtriser les différents canaux de communication (non verbal, para-verbal et verbal) afin d'éviter l'escalade verbale et physique.
 - Apprendre des techniques de gestion des émotions en situation
 - S'initier à la communication dite "assertive" (Non violente)
 - Parvenir à une résolution de conflit négociée
- ▬ De 12h30 à 13h30 : **Déjeuner**
- ▬ De 13h30 à 16h30 : **Analyse croisée des mises en situations**
 - Apprendre des techniques de gestion des émotions pour soi et pour autrui
 - S'initier à la communication assertive (ou communication non violente)
 - Travailler sur la résolution de conflit négociée et les leviers de coopération
- ▬ De 16h30 à 17h30 : **Débrief de la journée et ce qu'il faut retenir**
 - Retour collectif sur les apprentissages et les apports de la formation
 - Synthèse des outils et attitudes à mobiliser en situation professionnelle

Votre interlocutrice :



Coordination & Inscription
Charlotte Giron
Charlotte.giron@dentego.fr

La pédagogie :

Modalités d'évaluation :

Test de positionnement
Auto-évaluation début/fin

Validation de la formation :

Attestation de formation

Méthodes mobilisées :

Cours théoriques
Démonstrations vidéo
Travaux Pratiques
Livret pédagogique