

# PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS (PATIENTS ET ÉQUIPE)



## DURÉE DU MODULE

6 mois

## NOMBRE D'INTERVENTIONS SUR SITE

2 x 1 jour

## INTERVENANT

Rodolphe Cochet

- Expert & leader en gestion des cabinets dentaires
- Enseignant universitaire en Management Odontologique®

## PUBLIC PROFESSIONNEL

Cabinets dentaires et centres dentaires, quels que soient leurs effectifs

## NIVEAU D'EXPÉRIENCE

Débutants, intermédiaires ou expérimentés



## OBJECTIF GÉNÉRAL

Anticiper, désamorcer et traiter les conflits internes ou externes de manière professionnelle, en renforçant la posture des équipes face aux tensions, qu'elles soient relationnelles ou organisationnelles.



## ÉTAPE 1 AUDIT INTRA-ENTREPRISE

 **DURÉE** : 1 journée

### **OBJECTIF**

Identifier les types de conflits rencontrés au cabinet et leurs mécanismes de survenue.

### **ACTIONS**

- Analyse des tensions internes actuelles ou récurrentes (malentendus, conflits de territoire, ruptures de communication)
- Identification des profils ou fonctions exposées : secrétaires en première ligne avec les patients, binômes praticiens/assistantes, rôle tampon des coordinateurs,...
- Recueil de situations vécues ayant généré du stress ou du désengagement
- Évaluation du degré de préparation de l'équipe face aux situations sensibles
- Identification des signaux faibles de désorganisation relationnelle



## ÉTAPE 2 INTERVENTION SUR SITE

 **DURÉE** : 1 journée

### **OBJECTIF**

Renforcer la capacité de l'équipe à prévenir et gérer les conflits dans un cadre sécurisé et professionnel.

### **ACTIONS**

- Clarification des responsabilités de chaque fonction dans la régulation des tensions et des conflits : praticien dirigeant, assistantes, secrétaires, Office Manager
- Mise en lumière des comportements à risque et des bonnes pratiques de prévention
- Construction de repères partagés pour la gestion des désaccords (interpersonnels, organisationnels ou liés aux patients)
- Élaboration de lignes de conduite à tenir avec les patients : retards, annulations, refus de soin, impayés, etc...
- Soutien au praticien ou au référent dans son rôle d'arbitre ou de médiateur

### Effets concrets sur l'équipe dentaire :

- Réduction du stress face aux situations relationnelles complexes
- Développement d'un climat plus serein, propice à la coopération
- Meilleure capacité à poser un cadre et à recadrer de façon appropriée
- Préservation de la réputation du cabinet dans la gestion des litiges

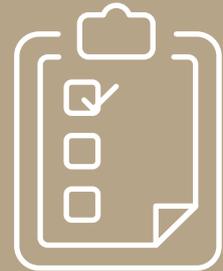


## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Approche structurée par typologie de tensions (internes/externes)
- Appui sur les situations concrètes rencontrées par l'équipe
- Formation à la régulation relationnelle au sein des binômes ou trinômes fonctionnels
- Renforcement des compétences émotionnelles et de la posture professionnelle

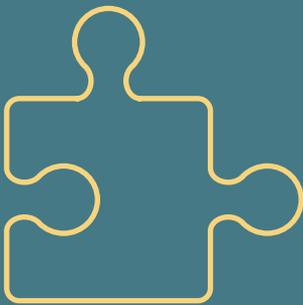
## RÉSULTATS ATTENDUS

- Diminution des tensions chroniques au sein de l'équipe
- Meilleure régulation des situations délicates avec les patients
- Équipe plus stable, plus confiante dans sa capacité à gérer les imprévus humains
- Clarification du rôle du praticien ou du référent comme garant du cadre



## APPORT DU COACHING INTRA-CABINET

- Analyse spécifique du contexte relationnel propre à chaque structure
- Appui personnalisé pour le praticien ou le responsable dans les situations sensibles
- Structuration de pratiques internes durables de régulation
- Apprentissage intégré, sans détour théorique inutile



## PRESTATIONS EXPERTES DE SUIVI (INCLUSES)

Le cabinet bénéficie d'un appui décisionnel et d'une médiation permanents

- **Visioconférences sur demande**
- **Appui en temps réel via notre logiciel SIRH**
  - Suivi à distance de la répartition des responsabilités en matière de régulation interne
  - Mise à disposition de repères opérationnels pour traiter les tensions à chaud
  - Accompagnement à la mise en œuvre de protocoles de gestion des conflits adaptés au cabinet

Ce dispositif permet de sécuriser durablement la gestion des tensions au sein du cabinet et de renforcer la capacité de l'équipe à les réguler de manière autonome et professionnelle