

# BIEN COMMUNIQUER ET GÉRER LE STRESS

## SAVOIR S'ADAPTER AUX PROFILS DES PATIENTS ET GÉRER SON ÉQUIPE



### Dr Corinne LALLAM

PhD - Docteur des universités - Paris Descartes  
DU de Parodontie - Paris Descartes  
Diplôme Universitaire d'expertise en médecine dentaire  
Membre de la Société Française de Parodontologie et d'Implantologie Orale  
Pratique privée exclusive de la parodontologie

### Laurent COLINEAU

Dirigeant de l'entreprise Atumiden

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître ce qu'est la Process Com et les 6 profils de personnalité
- Comprendre et accepter les personnalités de ses interlocuteurs
- S'adapter à la personnalité de son interlocuteur en choisissant un canal de communication et en adoptant un comportement approprié
- Comprendre ses propres besoins psychologiques, ceux de ses interlocuteurs et savoir y répondre
- Savoir détecter les comportements sous stress léger (drivers) et trouver des solutions appropriées
- Savoir détecter les mécanismes d'échec de chaque profil et mieux gérer la relation par une stratégie de communication adaptée
- Comprendre ce qu'est un scénario d'échec et comment y faire face !
- Avoir de meilleurs leviers de motivation en comprenant mieux la personnalité de chacun
- Piloter l'entretien par la qualité du questionnement et l'importance de l'écoute active
- Maîtriser son comportement face à des objections et des remarques
- Choisir un style de management pour une meilleure délégation
- Créer une relation de confiance tout en sachant confronter positivement notre patient
- Construire une belle équipe

Certains disent que communiquer est un art, qu'il y a des personnes douées et d'autres pas ! Oui, certains sont plus à l'aise que d'autres, mais chacun peut s'améliorer. Notre conviction est que communiquer s'apprend, que l'on peut se perfectionner, y compris quand on a déjà une maîtrise naturelle.

Sommes-nous toujours conscient de l'image que nous véhiculons, surtout en situation de stress ? Lors des sessions de cette formation, nous allons accorder une grande importance à la posture qui comprend la maîtrise du savoir-faire et du savoir-être. Pour bien communiquer, savoir se faire entendre, comprendre et écouter activement notre



patient, encore faut-il comprendre sa personnalité et nous y adapter. Le modèle de la Process Com, qui est à la fois un outil de communication, de découverte, de compréhension de sa propre personnalité et de la personnalité des autres, permet d'y arriver. Cette modélisation des personnalités donne des clés pour développer des stratégies de communication adaptées à ses interlocuteurs, c'est la raison pour laquelle nous parlons de communication « personnalisée » !

**UN DES OBJECTIFS DE LA FORMATION EST D'ÉVITER LES RISQUES D'ERREUR AVEC SES PATIENTS MAIS AUSSI AVEC SON ÉQUIPE, SON ASSISTANT(E) DENTAIRE OU SON COLLABORATEUR.**

Il s'agira de voir comment diminuer le stress, aussi bien le nôtre que celui de notre interlocuteur. Les ressentis ne sont pas les mêmes pour chacun, nous devons adapter notre communication ou, a minima, être vigilant.

Nous allons vous proposer un voyage fabuleux dans le monde de la communication, découvrir des méthodes, des techniques de communication et surtout vous faire profiter de nos retours d'expérience. Cette formation sera concrète et a pour objectif de savoir mieux gérer les situations quotidiennes de stress avec les patients comme, parfois, avec le reste de l'équipe.



#### INSCRIPTION

01 56 26 50 19

[WWW.IDWEBFORMATION.FR](http://WWW.IDWEBFORMATION.FR)

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

**La Process Com : un modèle performant pour mieux communiquer**

**La stratégie de communication**

**Les perceptions : qu'est-ce qui dicte notre comportement ?**

**La qualité de la relation**

**Les besoins psychologiques et la qualité du suivi**

**Les drivers : identifier les premiers niveaux de stress**

**La gestion du stress de notre patient et du notre**

**Les mécanismes d'échec : identifier et gérer les forts niveaux de stress**

**La motivation par la délégation**

**La construction d'une équipe : efficacité et sérénité**

**Les scénarios d'échec**



COÛT

**Reste à charge : 108 € (490-€)**

Prise en charge FIFPL + Crédit d'impôt



DURÉE

**12h en e-learning**

Durée d'une session : 4 semaines