



## GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN CABINET DENTAIRE

### OBJECTIF

*Savoir gérer une personne agressive, désamorcer l'agressivité par la communication non violente, acquérir les premiers gestes et postures d'auto-défense afin de se prémunir et de protéger les autres. Connaître les fondements de la légitime défense et gérer son stress par une méthode simple et éprouvée.*

Tarif

**250 € NET**  
par participant

Réf.

1S

### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Savoir réagir de manière verbale et non verbale face à un individu agressif afin d'empêcher l'escalade du conflit
- Apprentissage des distances de sécurité et stratégies d'évitement
- Identifier les signes annonciateurs d'une agression
- Décrypter le langage du corps
- Maîtriser une stratégie d'adaptation
- Diminuer le risque de déstabilisation
- Renforcement du sentiment de bien-être
- Gérer le stress provoqué par la situation (méthode de respiration)
- Savoir chuter et se relever tout en restant protégé
- Se protéger contre différents types de coups et saisies
- Renforcement de la cohésion d'équipe et d'ouverture

### PUBLIC CONCERNÉ

Dentistes et assistants

### PRÉ-REQUIS

- Aucun



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

E learning



Effectif par session

8 mini > 16 maxi



Durée

7 heures / 1 jour(s)



# PROGRAMME

## 1. Réagir face à une personne agressive devenant menaçante

### Attitude verbale :

- Approche adaptée de la communication non violente (apprentissage théorique et mises en situation)

### Attitude non verbale :

- Les signes annonciateurs d'une agression
- Le langage du corps (langage non verbal)
- La peur : stratégies d'adaptation et gestion du stress (respiration)
- Savoir gérer son environnement, mise en protection
- Les fondements de la légitime défense
- Analyse et apprentissage de la posture physique (positionnement, distance et équilibre)
- Arrêt d'une personne agressive déterminée (décalages et stratégies d'évitements)

## 2. Se dégager d'une saisie de vêtement et de poignet – sans percussion

- Saisie de poignet miroir et croisée Saisie de vêtement à une ou deux mains

## 3. Protection contre différents types d'attaques

- Coup de poing direct
- Coup de poing circulaire – gifle et crochet

## 4. Réagir face à une poussée violente

- Chute amortie
- Protection au sol et relevé en protection

## 5. Maîtrise d'un individu à deux – sans percussion -

- Technique afin d'amener l'individu au sol Technique d'immobilisation

## 6. Retour sur les techniques - -

- Travail de perfectionnement
- Approfondissement et échanges

### Notre méthode pédagogique:

- Explication théorique et pratique
- Démonstration (vitesse réelle et ralentie)
- Travail en binôme
- Mise en situation et jeux de rôles
- Supports vidéos et photos

## INTERVENANT(S)

*Aucun*

## ÉVALUATION

Mise en situation pratique des techniques,  
Questionnaire à choix multiples

## ATTRIBUTION FINALE

Attestation de sensibilisation aux premiers  
gestes pour se prémunir et agir face à des  
situations conflictuelles