



96<sup>E</sup> RÉUNION SCIENTIFIQUE

REIMS

LA GESTION DE L'ESPACE

29-31 MAI 2025



## Nathalie RUMIZ

PARIS

- ▶ *Depuis 30 ans dans le domaine de l'orthodontie*  
Conférencière AAO Miami 2022, SFODF Nice 2019, Montpellier 2018, JO 2014/15/16/17/18/22/23
- ▶ *Passionnée par les relations humaines, elle s'est formée à l'analyse transactionnelle, à la programmation neuro-linguistique, à la communication non-violente, à la neuro-ergonomie, à la méditation et au management*
- ▶ *Créatrice de la Méthode Soft Skills, établie selon trois axes de développement :*
  - Une meilleure connaissance de soi
  - Le perfectionnement des compétences comportementales et relationnelles des équipes
  - L'amélioration de la communication interpersonnelle avec les patients
- ▶ *Elle accompagne également les cabinets dans la mise en place du management collaboratif et la gestion des entretiens individuels*
- ▶ *Fondatrice de NR Consulting, sa devise pour un cabinet idéal : considérer l'optimisation de la productivité comme un résultat et non comme un objectif !*

VENDREDI 30 MAI 9h00 ▶ 17h30

# La gestion des conflits au cabinet

## RÉSUMÉ DE LA CONFÉRENCE

### SÉANCE 1 : Comprendre et identifier les sources de conflit

Cette session débutera par une exploration des principales sources de conflits : la communication, les attentes des patients, la charge de travail et la reconnaissance des équipes. Nous analyserons ensuite les mécanismes menant aux conflits et les dynamiques d'escalade. Cette approche permettra de mieux comprendre comment naissent et évoluent les tensions...

### SÉANCE 2 : Réflexivité : Comprendre sa position et ses réactions en situation de conflit

Cette séance invitera à un moment d'introspection pour explorer notre rôle personnel dans les situations de conflit : Qui suis-je face aux tensions ? Qu'est-ce qui me pousse à réagir ? En identifiant nos déclencheurs et en assumant notre part de responsabilité, nous pourrions mieux comprendre nos réactions et nos attitudes, et ainsi renforcer notre résilience en milieu professionnel.

### SÉANCE 3 : Prévenir le conflit grâce à l'écoute active

L'écoute active est un outil essentiel pour désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent en conflits. En cultivant l'empathie et en cherchant à comprendre les perspectives des autres, on peut réduire les malentendus et renforcer la coopération. Des techniques concrètes seront présentées pour encourager un dialogue ouvert et bienveillant en milieu professionnel.

### SÉANCE 4 : Gestion des émotions et protocoles de gestion de conflit

Cette dernière séance sera dédiée à la maîtrise des émotions en situation de conflit et l'application de protocoles efficaces pour les résoudre. Nous explorerons des stratégies permettant de reconnaître et de maîtriser nos réactions émotionnelles, favorisant ainsi une réponse plus calme et rationnelle. En identifiant les étapes clés d'un protocole de gestion de conflit, nous pourrions désamorcer les tensions de manière constructive, favorisant ainsi le dialogue et la collaboration.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Identifier les sources de conflits et comprendre leurs dynamiques.
- ▶ Développer notre réflexivité pour mieux comprendre notre rôle en situation de conflit.
- ▶ Prévenir les conflits grâce à l'écoute active.
- ▶ Maîtriser notre gestion des émotions pour communiquer efficacement.

JOURNÉE  
DÉDIÉE À L'ÉQUIPE  
ORTHODONTIQUE