



# 3H pour apprendre à vous libérer des PATIENTS ABUSIFS

**ATELIER : Lundi 15 juin 2026 à PARIS - 17H / 20h**

*Comment repérer et "gérer" les PATIENTS ABUSIFS qui vous demandent beaucoup trop d'énergie et qui vous font perdre beaucoup trop de temps...*

**Certains patients vous gâchent vos journées**, pensent que tout leur est dû et que vous êtes à leur disposition :

- Ils respectent rarement les règles du cabinet ;
- Ils sont hyper-contrôlants et vous posent 10 fois les mêmes questions ;
- Ils vous envoient sans cesse de emails (parfois plusieurs fois dans la même journée !) sans vous laisser le temps de leur répondre ;
- Ils mettent systématiquement en doute votre diagnostic et vos préconisations de traitement ;
- Ils ergotent sur les tarifs de vos prestations ;
- Ils comparent vos dires et vos propositions de plans de traitement avec ceux d'autres praticiens ;
- Ils arrivent au cabinet sans rdv et veulent être reçus séance tenante ;
- Ils vous font redouter d'ouvrir votre boîte mails de peur d'y trouver encore l'un de leurs messages...

1

**Comment ANTICIPER ET VOUS PRÉPARER pour réagir rapidement et efficacement et pour vous préserver devant un comportement abusif d'un patient**

- Comment définir vos limites (règles de fonctionnement et comportements tolérés) et les communiquer simplement aux patients
- Comment former votre assistante pour qu'elle soit votre *protection* naturelle
- Comment renforcer votre assertivité et travailler sur vos émotions (définir vos déclencheurs émotionnels)

2

**Comment DÉTECTER les patients abusifs et les empêcher de monopoliser votre temps et votre énergie**

- L'outil pour détecter les Patients Abusifs que vous connaissez certainement mais que vous n'utilisez pas forcément
- La question *magique* en cas de doute devant un nouveau patient
- Comment expliquer à un patient que vous êtes dans l'impossibilité de le soigner sans envenimer la situation

3

**Comment RÉAGIR FERMEMENT face à un patient abusif pour préserver votre motivation et qualité de travail sans tomber dans la confrontation**

- Comment et quand réagir si le patient franchit l'une des limites ou manifeste son mécontentement
- L'outil validé par les psychologues pour gérer les conflits et les situations difficiles
- Comment mettre fin à la discussion sur le seul point d'accord possible



Mise en pratique, travail sur vos exemples et jeux de rôles



1H de "**support téléphonique**" pour préparer la visite d'un patient abusif, « *débrief* » sur un nouveau patient ou entretien pénible, ou faire le point sur la mise en place des éléments vus pendant l'atelier.

⚠ Le lieu exact (Paris intra-muros) vous sera communiqué en fonction du nombre de participants.

## Animateur :



**Christophe BARRAL**  
Fondateur de *Dentiste Épanoui*

Spécialiste de l'organisation du cabinet dentaire depuis 2008, il a travaillé avec plus de 150 cabinets dentaires.

Une question ? [contact@dentiste-epanou.com](mailto:contact@dentiste-epanou.com) ou **07 83 60 49 05**



*Dentiste Épanoui*

**Nombre de places limité à 8 participants**

Les 4 premiers inscrits bénéficient du tarif « *early bird* » de **250 €** au lieu de 350 €