

## FICHE PEDAGOGIQUE

# Gérer l'agressivité au laboratoire pour un meilleur accueil

### Lieu de formation :

En présentiel - Synchrones  
AFCBM-MP  
33 route de Bayonne  
31300 TOULOUSE

### Date :

Jeudi 6 Novembre 2025

### Nombre de participants :

8 maximum

### Intervenant :

Mr Patrick BEAUR  
Formateur, Consultant,  
Auditeur ICA pendant plus  
de 5 ans, spécialisé dans les  
démarches Qualité

### Durée de la Formation :

1 jour de 9h00 à 17h00  
(7 heures)

### Prix net (repas compris) :

430 €

**Formation DPC : OUI**

### Référence Action :

14132425003 /  
Session n° 25.003

### PUBLIC CONCERNE

- Biologiste, Technicien, Secrétaire à l'accueil physique et téléphonique du laboratoire

### PRE-REQUIS

- Aucun

### OBJECTIFS

- **Identifier les situations et signes** générateurs d'une agressivité de la patientèle
- **Comprendre ce qui amène à une agressivité croissante**
- **Pouvoir appliquer** des techniques limitant l'escalade de cette violence
- **Connaître les recours**, notamment **juridiques**, permettant de limiter les conséquences des situations difficiles vécues

### PROGRAMME

- **La violence et l'agressivité**
    - Le contexte : un patient / une personne en charge de l'accueil, la pression due au contexte et le « rapport de forces »
    - Définition et degrés de violence et agressivité
    - Les situations vécues au laboratoire
    - Quels sont les signes précurseurs ?
  - **Les cas particuliers de certaines pathologies**
    - Le handicap
    - Les traitements et le statut de « patient »
  - **Les clés pour éviter l'escalade, les pièges à éviter**
    - Le détachement et la non-personnalisation
    - L'action plutôt que la réaction
    - La communication non violente
    - L'écoute active : l'analyse du besoin du patient
    - Les bonnes attitudes (selon Elias Porter)
- Jeux de rôles dirigés sur des situations de conflit (sur des exemples concrets et courants dans les laboratoires)**
- **Agir en cas de violence**
    - Définir des actions pour les situations extrêmes
    - Les actions de recours juridiques – Sensibilisation aux actions possibles dans le cas de situations vécues
  - **Quizz final d'évaluation des compétences**

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation en face à face (théorie et pratique)
- *Il est fortement recommandé que les personnes soient volontaires pour participer aux exercices proposés au cours de la formation*
- Apports théoriques, exercices et échanges
- Remise d'un livret pédagogique à chaque participant
- Tours de table
- Pré-test et post-test : évaluation individuelle des acquis
- Remise d'une attestation de participation nominative