**ASSOCIATION POUR LA FORMATION CONTINUE EN BIOLOGIE MÉDICALE MIDI-PYRÉNÉES**
**33, route de Bayonne - 31300 Toulouse - Tél. 05 34 56 90 32**
**N° Siret : 39097696700021 – N° de déclaration : 73 31 01806 31 – Identifiant DPC : 1413**

## FICHE PEDAGOGIQUE

# Gérer l'agressivité au laboratoire pour un meilleur accueil

**Lieu de formation** :
En présentiel - Synchrone
Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Hérault
Avenue Jacqueline Auriol - Zone aéroportuaire - Salle Pic St Loup
34130 MAUGUIO

**Date :**
Vendredi 7 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° 25.004

## 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