

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 3 Avril 2026

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) :

440 €

Formation DPC : OUI

Référence Action :

14132425003 /
Session n° 26.006

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