

FICHE PEDAGOGIQUE

Gérer l'agressivité au laboratoire pour un meilleur accueil

Lieu de formation :

A distance - Synchrones
Visioconférence sur
plateforme collaborative

Prévoir un ordinateur
muni d'une **caméra et
d'un micro**

Dates :

Mardi 2 Juin 2026
et Mardi 9 Juin 2026
13h30 – 17h00

Nombre de participants :

8 maximum

Intervenant :

Mr Patrick BEAUR
(CEFAQ)
Formateur, avec plus de 20
ans d'expérience en qualité
(ISO 15189) et à l'accueil du
laboratoire

Durée de la Formation :

2 x 3,5 heures
de 13h30 à 17h00
(7 heures)

Prix net (hors repas) :

430 €

Formation DPC : NON

Référence Action : -

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 ou des professionnels de santé
- **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 en 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

- Apports théoriques, exercices/jeux de rôles et échanges
- *Il est fortement recommandé que les personnes soient volontaires pour participer aux exercices proposés au cours de la formation*
- Etat des acquis de la séance 1, retours d'expérience dans l'intervalle des 2 séances
- Remise d'un livret pédagogique à chaque participant (informatique)
- Tours de table
- Pré-test et post-test : évaluation individuelle des acquis
- Remise d'une attestation de participation nominative sur la base de la présence à la totalité des séquences de la formation