

## 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 :

Lundi 28 Septembre 2026  
13h30 – 17h00

**et**

Vendredi 2 Octobre 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