



LB Formation
Organisme de formation Certifié
Formateur diplômé d'état
Préparateur mental

Portable : 06 64 26 67 03

Mail : lbformation1@outlook.fr

Site : lb-formation.fr/

Gestion de la violence en "Pharmacie"

Formation en gestion de la violence en milieu pharmaceutique

Public : pharmaciens, préparateurs, personnel de comptoir, livreurs, administratif

Durée : à définir selon vos besoins (1 à 2 jours soit entre 7 h et 14 h)

Pas de prérequis

Taille du groupe entre 8 et 12 personnes

La mise en situation réaliste permet aux professionnels de pharmacie de se confronter à des scénarios concrets : agressivité au comptoir, tension en cas de rupture de stock, tentatives de vol ou comportements menaçants. Cela renforce leur capacité à réagir efficacement tout en maintenant la cohésion d'équipe.

Dans un cadre bienveillant et sécurisé, chaque participant progresse à son rythme, encouragé à développer des réflexes utiles dans son quotidien professionnel.

L'accent est mis sur la décontraction musculaire, la posture stable et la préparation mentale, essentielles pour gérer les tensions avec calme, et préserver la qualité d'accueil du public.



Objectifs pédagogiques



Savoirs :

- Comprendre les formes de violence spécifiques au milieu pharmaceutique (impulsivité liée au manque, incivilités, vol, comportement sous emprise...).
- Maîtriser les techniques de prévention des conflits.
- Connaître les effets du stress sur le comportement et la prise de décision.

Savoir-faire :

- Utiliser une communication apaisante et non-oppositionnelle.
- Appliquer des techniques simples de protection issues du Self-Défense Adapté (SDA).
- Transformer certains objets du quotidien en outil de mise à distance sécurisante.

Savoir-être :

- Adopter une posture professionnelle calme et ferme.
- Gérer ses émotions face à la provocation ou la menace.
- Maintenir une attitude de bienveillance sans se mettre en danger.

Contenu de la formation

- Analyse des situations à risque typiques en officine ou lors des livraisons.
- Apprentissage de techniques verbales pour apaiser l'agressivité.
- Techniques physiques de protection douce et de désengagement.
- Mises en situation : tensions au comptoir, agressivité liée à une prescription, comportement erratique...
- Exercices pratiques de gestion du stress (respiration, relâchement musculaire, centrage).
- Réflexion collective sur la cohésion d'équipe face à l'agression.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer et comprendre les signaux de tension et les profils à risque.
- Désamorcer les conflits sans escalade.
- Se protéger et protéger ses collègues, sans blesser ni aggraver la situation.
- Agir avec sang-froid en cas de crise, grâce à une préparation mentale efficace.