JEU DE RÔLE

SCÉNARIO

1

Un patient arrive au comptoir après 20 minutes d'attente. Il soupire, lance une remarque sarcastique, et fixe le professionnel sans le saluer.

RÔLES

2

- **Rôle A (Patient) :** agacé, mais pas agressif. Il cherche à provoquer une réaction.
- **Rôle B (Préparatrice ou pharmacien) :** doit rester calme, accueillir l'impatience et proposer une solution ou une information claire.
- **Rôle C (Observateur) :** remplit une grille d'analyse sur :
  - Le mot de reconnaissance a-t-il été dit ?
  - Le ton était-il calme et posé ?
  - Une solution a-t-elle été proposée ?
  - Le professionnel a-t-il gardé une posture d'ouverture (physique et verbale) ?

DÉROULEMENT

3

- **2 minutes de mise en situation**
- **3 minutes de débrief :**
  - Le patient s'est-il senti pris en compte ?
  - Le professionnel a-t-il gardé une posture respectueuse ?
  - Quelles alternatives auraient pu être proposées pour alléger la tension ?

GRILLE D'ANALYSE

4

Critère	Oui / Non	Commentaire
Reformulation du ressenti	✅ / ❌	
Posture professionnelle (calme, posée)	✅ / ❌	
Proposition concrète / solution	✅ / ❌	
Ton empathique et non défensif	✅ / ❌	
Passage de relais si nécessaire		