

# MANAGER FORMATION

## Le risque incivilité violence agression

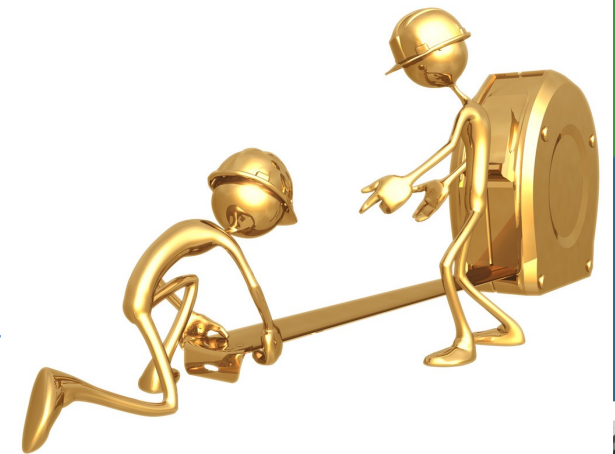
Parlons du travail, Préparons pour éviter les risques, Connaissons nous  
Prenons des techniques pour apaiser et gérer l'instant de crise et agissons !

Stage manager

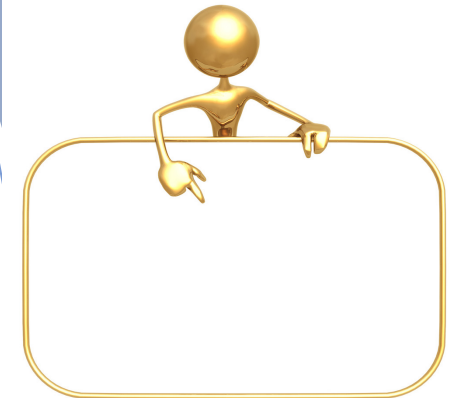


# 1<sup>ère</sup> partie

## Le cadre du risque violence agression



# Le RIVA fait partie des 4 RPS



Les situations de stress :  
22%  
1<sup>er</sup> facteur RPS

Les violences externes :  
clients,  
usagers,  
...

Les violences internes :  
Harcèlement, non réponse, non reconnaissance, brutalité des changements,..

Le burn-out :  
épuisement

# La triple prévention

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>La difficulté est <b>identifiée</b> ou <b>anticipée</b></p> <p>Il s'agit alors d'<b>EVITER</b> le risque à sa source <b>ANTICIPER</b> le risque et le gérer</p>	<p>La difficulté est <b>constatée</b></p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à</p> <p><b>RENFORCER</b> les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p>	<p>La difficulté <b>est installée</b></p> <p>Comment réagir à l'urgence et <b>éviter que cela ne réapparaisse</b> ?</p> <p>Il s'agit de prendre en charge les salariés en souffrance et <b>RECOURIR</b> la santé</p>

# L'évitabilité des risques

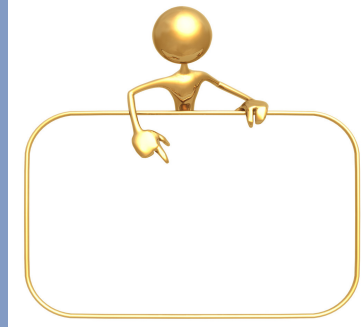
## ► Recensement des risques

1. Analyser les interventions
2. Identifier les risques
3. Identifier l'acceptabilité du risque sociale

## ► Discerner les risques évitables

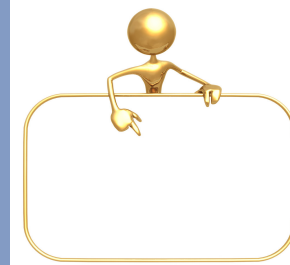
## ► Expérimenter de nouvelles modalités de travail qui réduisent l'exposition

1. Les appels sortants : rappeler le client et valider sa présence de tel support
2. ...



# Savoir accueillir quelqu'un qui a été agressé

- ▶ **Avant** : Je réfléchis à mon objectif, je le formule simplement, en termes positifs, en une phrase.
- ▶ **Pendant** :
  - ▶ Je reçois la personne : accueil.
  - ▶ J'écoute et j'identifie le sentiment vécu.
  - ▶ Je reformule le sentiment vécu pour valider la compréhension de ses attentes implicites.
  - ▶ Je positionne mon rôle de manager. Notre entreprise a mis un dispositif, je propose un soutien extérieur, un aménagement pour la reprise le travail, je fais rechercher des solutions pour favoriser chez le collaborateur un nouveau positionnement, une proposition de courrier au client si pertinent, un changement de secteur, ....une aide pour le dépôt de plainte : QQCOQP.
  - ▶ Conclusion : J'arrive à ce que le collaborateur se sente réellement compris et soutenu, à ce qu'il ait fait son choix de dépôt de plainte ou non : il peut alors envisager avec sérénité la reprise de son travail.
  - ▶ Je réalise l'analyse de la situation ou je la reporte à un autre moment
- ▶ **Après** : Le lendemain, je vais le voir à son arrivée.
- ▶ **6 mois plus tard** : je fais un point



# Les émotions et leur rôle

<b>Colère</b>	<b>Joie</b>	<b>Peur</b>	<b>Tristesse</b>
↓	↓	↓	↓
Provoquer un changement	Partager	Se protéger	Chercher du réconfort
"J'entends votre colère, je vous propose d'analyser votre situation et de vérifier s'il n'y a pas eu d'erreur..."		"Madame, mon rôle consiste à analyser votre situation et d'identifier ensemble une solution possible pour vous et pour nous"	"Oui, je comprends votre situation..." Puis, passer au traitement de la situation : "On va analyser pour le mieux..."

# Empathie : La reformulation du sentiment

- ▶ La reformulation du sentiment, c'est prendre le temps :
  - ▶ D'identifier le ressenti de votre agent
  - ▶ De le nommer pour que l'agent se sente compris
- ▶ C'est créer la disponibilité pour ensuite identifier avec l'agent les caractéristiques de la situation et les pistes d'actions possibles
  - ▶ Analyse de la situation
  - ▶ Décision : inscription RI/ lettre au client/ dépôt de plainte / soutien juridique/ ...
  - ▶ ...



# Analyser une situation : faire dire

- ▶ Recenser la situation, faire faire un schéma éventuel.
- ▶ Faire identifier les enjeux de la situation.
  - ▶ Observer
  - ▶ Comprendre
  - ▶ Agir
- ▶ Faire énoncer les différentes phases du dialogue d'intervention et repérer l'instant de crise
- ▶ Rechercher et faire identifier de alternatives pour mieux se protéger

# Le groupe d'analyse de pratique

- ▶ Poser les protections du groupe
- ▶ Présenter la démarche : une analyse à partir de cas réels
- ▶ Lister les situations difficiles
- ▶ Faire lister pour une situation la pratique abordée
- ▶ Identifier les avantages et les risques de la pratique (enjeu pour le TC, l'entreprise, le client...)
- ▶ Faire réfléchir le groupe sur les alternatives
- ▶ Noter la pratique prescrite

# Ma réaction face aux messages négatifs des clients ou des ... agents

	Réaction « Destroy »	Réaction « Square »
Communication en vers moi	<p><b>Dénigrement de moi même</b>            Je prends le message contre moi- jugements contre moi.            Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre ... »</p>	<p><b>Auto-empathie</b>            Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver une solution »</p>
Communication à l'égard de l'autre	<p><b>Dénigrement de l'autre</b>            Je juge et condamne l'autre            Je pense : « il est ....., débile ... »</p>	<p><b>Empathie pour l'autre</b>            Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en en réalisant une analyse de situation, nous allons identifier comment se protéger... »</p>



### DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND OUEST

5, bd Vincent Gâche – 44262 Nantes Cdx 2  
Tél. 02.40.41.73.83 – Fax. 02.40.04.48.98  
contactdr.ouest@managerformation.fr

8 consultants



### SIÈGE PARIS

59, avenue Victor Hugo – 75116 Paris  
Tél. 01.47.23.87.14 – Fax. 01.40.58.18.09  
contact@managerformation.fr

30 consultants

### DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND SUD

Building de la Bourse  
2, rue Beausset – 13001 Marseille  
Tél. 04.91.37.39.26 – Fax. 04.91.71.54.22  
contactdr.sud@managerformation.fr

5 consultants

## FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL

PARIS – NANTES- PÉRIGUEUX– MARSEILLE

59, avenue Victor Hugo 75116 Paris – Tél. : 01 45 78 37 76 / 01 45 77 27 78 – Fax. : 01 40 58 18 09

– [contact@managerformation.fr](mailto:contact@managerformation.fr)

Site web : <https://managerformation.org/>