

**MANAGER
FORMATION**



Le risque violence agression :

Réduisons les risques,
en apprenant à se connaître
pour mieux gérer l'instant de crise en ayant l'initiative

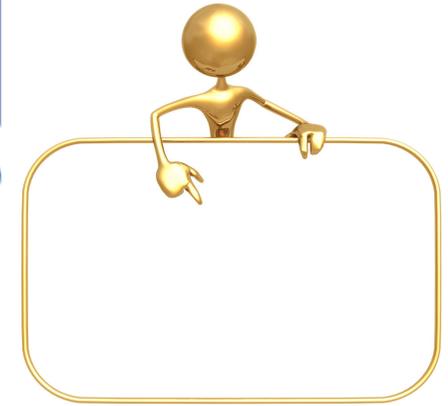
ENEDIS
Stage agent

1^{ère} partie

Le cadre du risque violence agression



Le RVA fait partie des 4 RPS



Les situations de stress :
22%
1^{er} 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 chez ENEDIS

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>La difficulté est identifiée ou anticipée</p> <p>Il s'agit alors d'EVITER le risque à sa source ANTICIPER le risque et le gérer</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• UCF : appels sortants pour éviter un RVA inutile• URE : décision de reporter un dépannage si risque	<p>La difficulté est constatée</p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à</p> <p>RENFORCER les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des analyses de situations avec le manager• Des formations au RVA avec les agents• Des formations au RVA avec les managers	<p>La difficulté est installée</p> <p>Comment réagir à l'urgence et éviter que cela ne réapparaisse ?</p> <p>Il s'agit de prendre en charge les salariés en souffrance et RECOUVRER la santé</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• les partenariats avec psy• les analyses de pratique collective après une situation difficile avec prestataire

2^{ème} partie : Le dialogue efficace de la relation client



Le dialogue client : laisser le choix !



Les étapes	Les actions
Avant l'intervention	Préparation de soi Préparation des visites afin de limiter les risques
Se présenter	Je salue le client Je me présente en tant que distributeur et indique que... Votre fournisseur nous demande d'intervenir ...
Vérifier l'identité de mon interlocuteur	Vous êtes bien Mr...
Valoriser la ponctualité du RV	Nous avons bien RV entre 10 et 12h...
Présenter la prestation	Je présente le type d'intervention que je vais effectuer Je précise la nécessité de suspendre... vous avez la possibilité de régler immédiatement ou cette suspension sera effective
Ecouter les objections du client	Écouter, se taire Appeler la « hot line » pour clarifier un éventuel malentendu En cas de suspension : laisser le choix au client : « Pour ne pas être pénalisé, vous avez la possibilité... »
Décrocher si utile : laisser le choix à votre client	Vous ne souhaitez pas que je réalise l'intervention demandée, c'est possible, Monsieur. Je vous rappelle que votre fournisseur va ... et qu'un nouveau technicien interviendra et ce, à vos frais.
Réaliser la prestation / réaliser la CR / ...	

Préparation : avantage des appels sortants

Objectif : réaliser l'intervention en respectant votre client et en vous préservant



Modalités : réaliser des appels sortants

Travailler la préparation du RV- client

(vous ou la cellule CPC)

1^{er} contact téléphonique sur :

l'obligation de suspension d'énergie

l'obtention d'un SME ou SMI avec le fournisseur

la négociation d'un plan d'actions durant 4 jours

Objectif : obtenir la demande de la suspension de l'intervention

2nd contact téléphonique

Annoncer le passage ou la suspension de l'intervention

3^{ème} partie : Votre attitude spontanée



Ma réaction face aux messages négatifs

	Réaction « Destroy »	Réaction « Square »
Communication en vers moi	Dénigrement de soi-même Je prends le message contre moi. Les jugements contre moi. Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard »	Auto-empathie Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver un relais »
Communication à l'égard de l'autre	Dénigrement de l'autre Je juge et condamne l'autre Je pense : « il est con, débile ... »	Empathie pour l'autre Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en bénéficiant d'un SMI cela réduit vos dépenses et vous permet... »



Votre style spontané

ATTAQUE

Agressivité devant les personnes et les événements :
Soumettre les autres
Les faire plier
Les agresser
S'imposer avec force

ASSERTIVITÉ

Dire sans agresser :
Exprimer calmement
tranquillement,
au fur et à mesure
ce qui est imprimé

FUITE

Évitement actif ou passif devant les personnes ou les événements :
Se soumettre
accepter contre son gré
sans aller
prendre sur soi

MANIPULATION

C'est ne pas annoncer clairement ses objectifs et employer des moyens détournés pour arriver à ses fins : ruse, mensonge, déguisement de la vérité

Repérer ma tendance : réflexif, actif ou équilibré ?



1- OBSERVER

- Les faits
- Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- Avoir une vision claire de la situation et savoir la relater

Je constate

2- COMPRENDRE

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

J'en déduis

3- AGIR

- Dans le cadre de ma mission, j'ai l'initiative
- Hors du cadre, je signale

Je propose

4^{ème} partie : Des outils d'aide

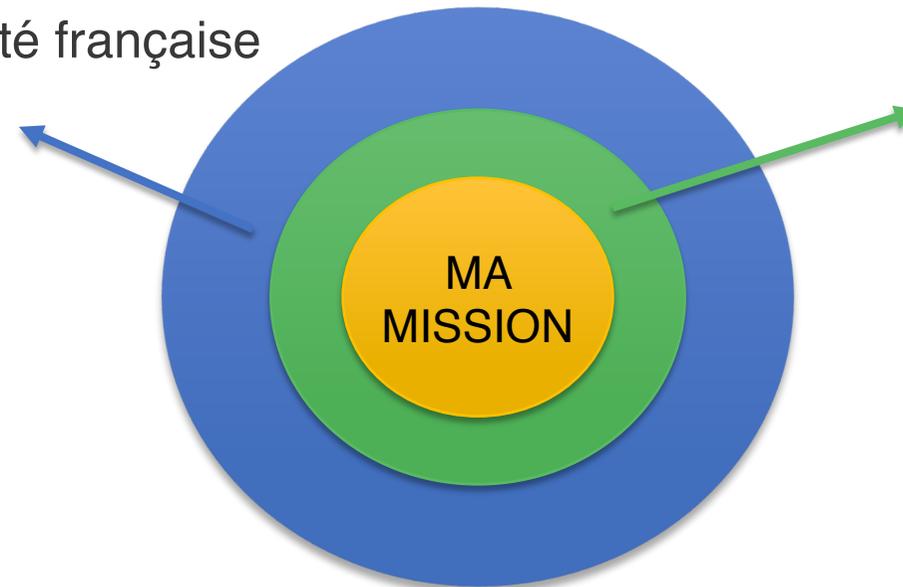


Bien identifier mes cercles d'implication et d'influence



HORS INFLUENCE

L'évolution de la société française
La politique
L'évolution du client



Ma hiérarchie
Les autres agents

La mission : être responsable de l'intervention.

Etre impliqué :

- ▶ c'est se mobiliser pour obtenir la coopération et dépasser les obstacles rencontrés
- ▶ C'est favoriser la remontée des informations et des difficultés rencontrées pour permettre à ma hiérarchie d'identifier les moyens de résoudre les problèmes.

Ma responsabilité



▶ Participer à « l'évitabilité » du risque VA :

1. Analyser ses visites
2. En accord avec l'organisation du travail, réaliser les préparations utiles (rappeler le client et valider sa présence,)...

▶ Etre vigilant et repérer les risques dans la rue

1. Observer et comprendre l'environnement : présence sans doute de guetteur = trafic

▶ Faire un retour d'informations pour une solidarité réelle :

1. Faire remonter les difficultés
2. Demander un groupe de travail sur des cas récurrents
3. Inscrire sur le registre des incivilités les situations pour éviter la banalisation du RVA et l'exposition de mes collègues

La maitrise de soi : les trois R

RESPIRER

Respiration consciente

Respiration ventrale en 4 temps

RELATIVISER

Se centrer sur sa mission (ne pas prendre pour soi), expliquer son rôle

Se rappeler ce qui est important pour soi dans sa vie ...

Technique du rideau pour se ressourcer

RESPECTER

Respecter votre interlocuteur : écouter, reformuler, prendre en compte si cela est possible

Vous respecter : poser les limites

Rechercher une sortie honorable

Attitudes non verbales

GESTES

Privilégier les gestes ouverts

Le regard : privilégier un regard panoramique, éviter le défi

Le sourire : montrer la bienveillance, attention au sourire ironique

DISTANCE

Garder la distance de sécurité

Respecter la distance (bulle) de votre interlocuteur

POSITIONNEMENT

Un pied derrière l'autre, légèrement de profil pour conserver l'équilibre

Contrôle face à une personne agressive : ne pas tourner le dos à un escalier, ne pas se baisser, garder un œil sur votre interlocuteur

Rester calme

La rectitude : se tenir droit pour bien respirer et montrer que l'on est concerné.

L'empathie : développer sa capacité d'écoute (niveau 1- vu en formation initiale)

- ▶ L'empathie c'est, selon Carl Rogers:
 - ▶ La capacité de percevoir le cadre de référence interne d'une autre personne avec exactitude, et avec les composantes émotionnelles qui s'y rattachent.
 - ▶ La capacité de se mettre à la place de l'autre en restant soi-même et donc être en phase avec ce que vit l'autre : ni sympathie, ni antipathie
- ▶ Quelques techniques pour être empathique
 - ▶ Être capable de se taire
 - ▶ Savoir rester neutre, taire ses aprioris, ses préférences, ses répulsions,
 - ▶ Inciter à verbaliser le ressenti
 - ▶ Supporter le silence
 - ▶ Faire le vide de ses préoccupations et se centrer sur ce que dit l'autre
 - ▶ Laisser parler. Attendre une pause ou la fin d'une phrase pour intervenir
 - ▶ Poser une seule question à la fois. Attendre la réponse
 - ▶ S'adapter au rythme de votre interlocuteur
 - ▶ Utiliser la reformulation et les questions ouvertes (QQCOQP)

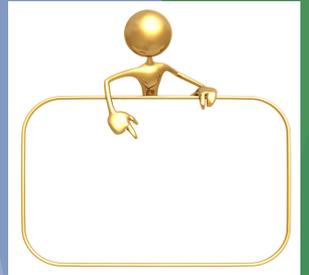
Empathie : La reformulation du sentiment (niveau 2)

- ▶ La reformulation du sentiment, c'est prendre le temps :
 - ▶ D'identifier le ressenti du client
 - ▶ De le nommer pour que le client se sente compris
- ▶ C'est créer la disponibilité pour ensuite identifier avec le client les pistes d'actions possibles
 - ▶ Appel du fournisseur
 - ▶ Débuter un paiement
 - ▶ ...



L'assertivité empathique

Comprendre votre interlocuteur	Formuler l'acceptabilité ou pas	Inviter à la coopération
<p><u>L'esprit</u> : Ecouter, se taire, compatir, inviter à l'action <u>La démarche</u>, il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none">d'entendre la difficulté de vos interlocuteursde savoir reformuler le sentiment vécude rappeler les marges d'actions et d'inciter à l'action« Ex : je comprends votre colère »	<p><u>L'esprit</u> : il s'agit d'écouter vos ressentis <u>La démarche</u> : développer une assertivité empathique en exprimant la limite atteinte :</p> <ul style="list-style-type: none">Mise en place d'une limite à ce qui est acceptable« Ex : je comprends votre colère, mais je n'accepte pas votre attitude (ou je n'accepte pas vos remarques) »	<p><u>L'esprit</u> : il s'agit de réobtenir la coopération <u>La démarche</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">Revenir au sujetFaire valider l'accord de coopération : « êtes vous d'accord que l'on cherche une solution et amorce la résolution du problème rencontré »

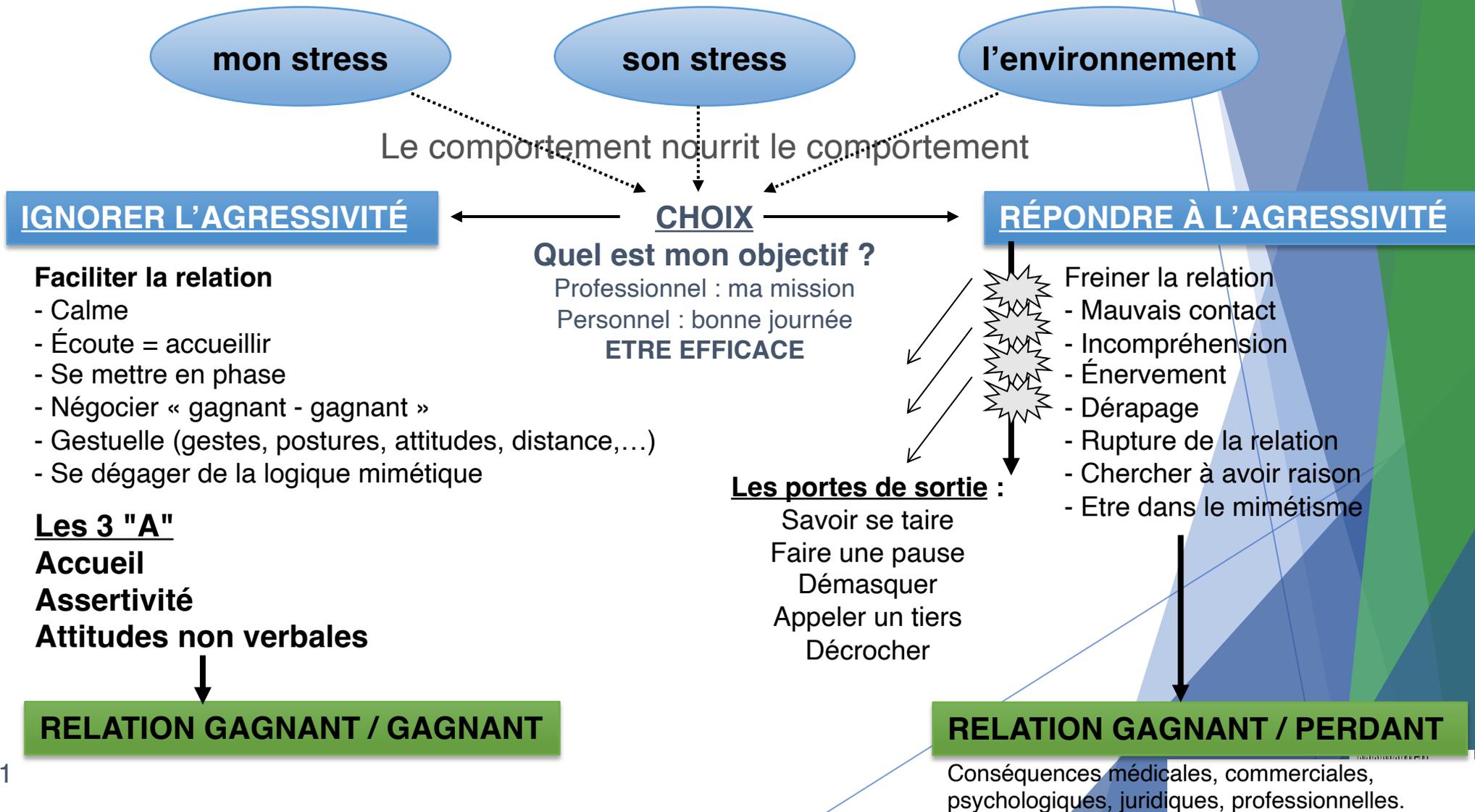


Etre dans la résolution

Vouloir avoir raison	Etre dans la résolution de la situation
<ul style="list-style-type: none">• C'est se figer sur des positions antagonistes• C'est avoir un objectif opposé à mon interlocuteur• C'est chercher à contraindre ou avoir la bonne démarche	<ul style="list-style-type: none">• C'est se centrer sur un objectif commun• C'est avoir une communication synergique• C'est toujours laisser le choix à votre interlocuteur• Votre mission est une action d'information, de négociation, de médiation, de réalisation d'une prestation pas une action de coercition
C'est usant et risqué	C'est valorisant et respectueux

Stratégie de réponse : éviter le comportement nourrit le comportement

(l'impact du comportement lors de situations tendues ou cas possibles de dégradation de la relation)

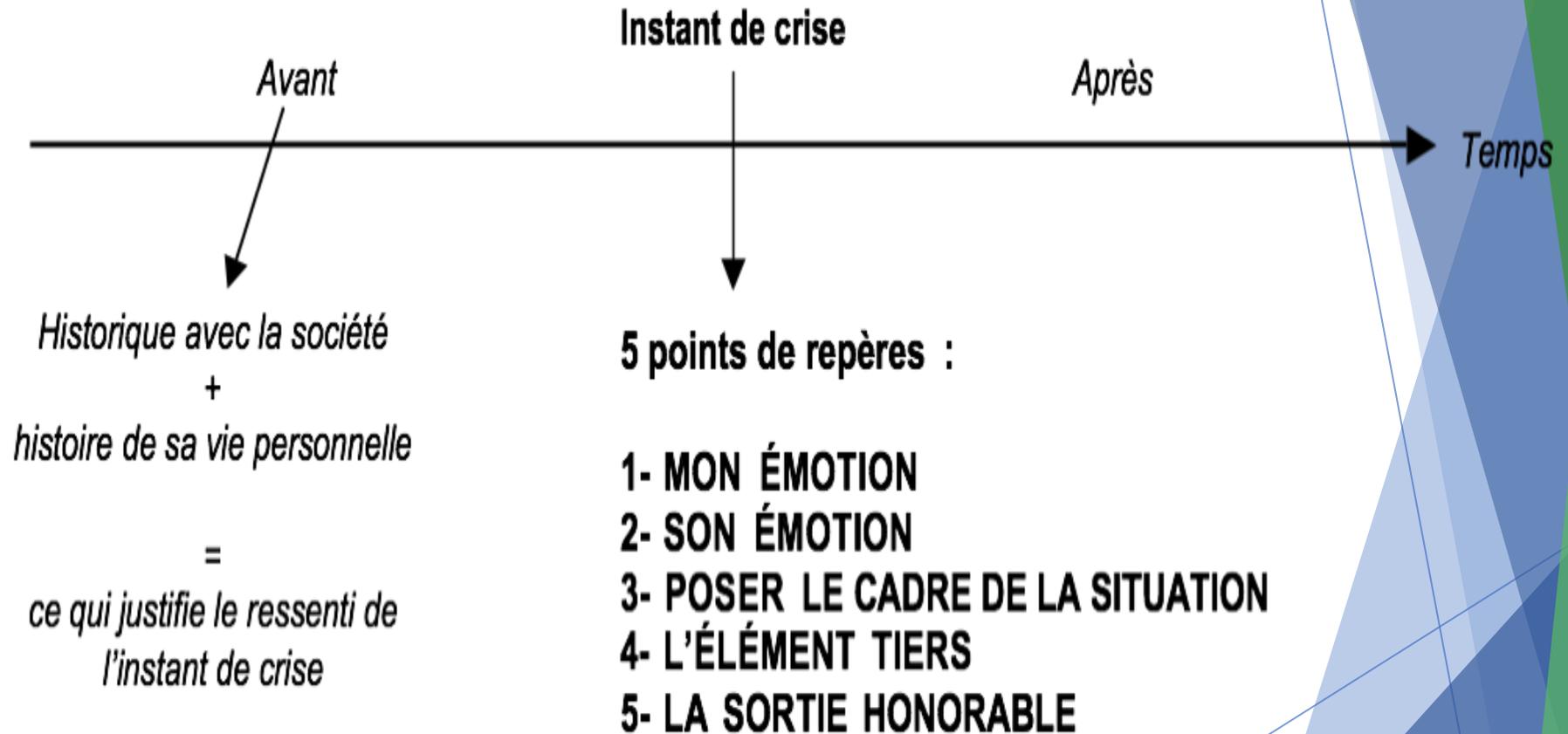


Faire - faire : Les 4 temps de la

Les 4 temps	Applications
Informer	Présenter la règle Exemple : votre fournisseur n'a pas reçu les règlements. Avez vous la possibilité de régler ou la suspension d'énergie sera effective.
Expliquer	Expliquer et démontrer l'intérêt d'adopter un comportement Ex: En contactant votre fournisseur, vous pouvez expliquer votre situation et bénéficier de prestations de type SMI, SME
Persuader	Expliquer les conséquences négatives encourues. Il s'agit d'empêcher le comportement de se poursuivre en donnant du SENS à la démarche proposée Niveau 1 : par le positif « Si vous le faites, votre fournisseur va immédiatement arrêter les demandes de suspension... » Niveau 2 : par la négative : « Si vous ne le faites pas, cela ne va pas traiter la situation, quelqu'un va passer pour faire une coupure haute »
Décrocher	Rappeler que votre rôle s'arrête là.

« Dire, expliquer, argumenter la règle, c'est la faire vivre »

La gestion de l'instant de crise



L'instant de crise

1- APPRIVOISER MON ÉMOTION

Il s'agit ici de reconnaître mes émotions et de me rappeler leur rôle.

- ☒ Surseoir à mes impulsions, attendre un moment plus favorable pour "vider la corbeille à linge sale".
- ☒ Agir sur mon corps : respiration, posture, position, voix, gestes, regard...
- ☒ Agir sur mon mental : mes convictions, mon objectif, ma mission, mon image de l'autre.
- ☒ Diagnostiquer le danger et l'urgence... en identifiant les ressources du cadre et de chacun.
- ☒ Passer à l'action, mais ne faire dans l'urgence que des gestes d'urgence !

2- ACCUEILLIR SON ÉMOTION

Il s'agit de prendre le temps pour montrer à l'autre verbalement et physiquement que l'on a vu son émotion.

- ☒ Le laisser l'exprimer complètement.
- ☒ Donner à l'autre un signe de reconnaissance, lui offrir un espace d'expression, signifier le respect par le ton, le geste et le regard.
- ☒ Décoder son agressivité : être à l'écoute de sa personne, tout en le contenant dans un cadre.
- ☒ Evoquer un point commun, une valeur commune... au-delà du différend.
- ☒ Sinon, on n'est pas en phase.

L'instant de crise

3- L'ÉLÉMENT TIERS

Il s'agit de trouver, d'inventer un élément tiers, c'est-à-dire de faire diversion pour casser la tension qui règne (pause, café, ...).

- ⊗ L'espace (éloignement, isolement,...) et le temps (différer tout ce qui peut l'être).
- ⊗ Une tierce personne (témoin, intervenant, médiateur) ou le groupe.
- ⊗ Une rupture, un changement de registre, de ton, humour (rester dans le respect...).
- ⊗ Un événement qui fait diversion : dans les cas de rencontres "à risques", une stratégie peut être préparée en équipe avec des codes : sonnerie de téléphone, arrivée d'un collègue avec un café...

4- LA SORTIE HONORABLE

Il s'agit d'offrir une sortie honorable pour vous deux : proposer quelque chose qui va dans son sens et non pas contre lui.

Cela passe, notamment, par lui offrir des pistes de solutions potentielles réalistes (attention, ne pas lui faire des propositions irréalistes).

5- POSER LE CADRE DE LA SITUATION

Il s'agit ici de préparer l'après instant de crise.

- ⊗ Dire les règles du jeu, c'est les faire exister.
- ⊗ Elle est régie par quelle loi, quelles règles, quel contrat ?
- ⊗ Quelles sont les sanctions encourues ?
- ⊗ Quel est mon statut et où suis-je par rapport au conflit ?
 - ▶ partie prenante (dans une relation éducative, hiérarchique, partenariale)
 - ▶ tiers (éducateur, garant de la loi, arbitre, renfort d'une partie, intervenant neutre)
- ⊗ Distance sociale : rappeler le contexte, les conventions (lieu de travail, événement stressant...)

Nos coordonnées

► Pour un renseignement

Fabrice HUET : 06 09 68 48 34

Fabrice.huet@managerformation.fr

Patricia ROUSSOT : 06 80 92 09 23

Patricia.rousot@managerformation.fr