

Canevas pour accueillir un agent agressé

AVANT :

- Je réfléchis à mon objectif : *Mon rôle en tant que Manager, c'est de faire en sorte que l'agent reprenne son poste dans son intégralité, dans les meilleures conditions possibles.*
- Je le formule simplement, en positif, en une phrase.

PENDANT :

- Je reçois la personne : accueil.
- Je l'écoute et je reformule sur le sentiment vécu.
- Je reformule sur le sentiment vécu pour valider la compréhension de ses attentes implicites.

Conclusion :

- *Arriver à ce que l'agent se sente réellement compris et soutenu,*
- *à ce qu'il ait fait son choix de dépôt de plainte ou non,*
- *à ce qu'il puisse envisager avec sérénité la reprise de son travail.*

APRES :

- Le lendemain, je vais le voir à son arrivée.
- Je l'accueille et je prends de ses nouvelles. Le cas échéant, je propose un accompagnement...