

Bonjour à l'équipe GROUPAMA

**Faire face aux incivilités et
aux agressions**

Marie-Christine Ecale

COACHE ET MÉDIATEURE PROFESSIONNELLE - FORMATRICE

CPMN - CHAMBRE PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION ET DE LA NÉGOCIATION



Présentation

Confidentialité
Solidarité
Implication

Pourquoi cette formation ?

- **La prévention des risques**, un fort enjeu pour Groupama Loire Bretagne qui s'inscrit aussi dans l'accord Qualité de Vie au Travail
- **Une procédure est mise en place en cas d'agression** ou d'incivilité externe. Cette formation est l'occasion d'en faire un rappel pour s'assurer que la procédure est comprise et maîtrisée
- **L'objectif de GROUPAMA** : former l'ensemble des collaborateurs qui peuvent être confrontés à des incivilités et notamment l'ensemble du réseau commercial

Objectifs programme

3 parties

- 1 – Rappeler la **procédure mise en place en cas d'agression** ou d'incivilité externe et des actions à mettre en œuvre - **se protéger** dans les situations à risque ou de violence- mieux gérer stress et émotions.
- 2 - Mieux connaître la **dynamique et les fondamentaux du conflit** ou de l'agressivité / incivilité dans les relations afin de les repérer et pouvoir anticiper.
- 3 - Découvrir des techniques qui peuvent permettre de **désamorcer les situations d'incivilités, de tensions relationnelles, de conflits**, savoir réagir.

Programme

INTRODUCTION

- Tour de table : Se présenter
- Avez-vous déjà vécu des situations d'incivilités ?
D'agression ?
- Avez-vous déjà été formé(e) sur ce thème ?
- Vos attentes vis à vis de la formation

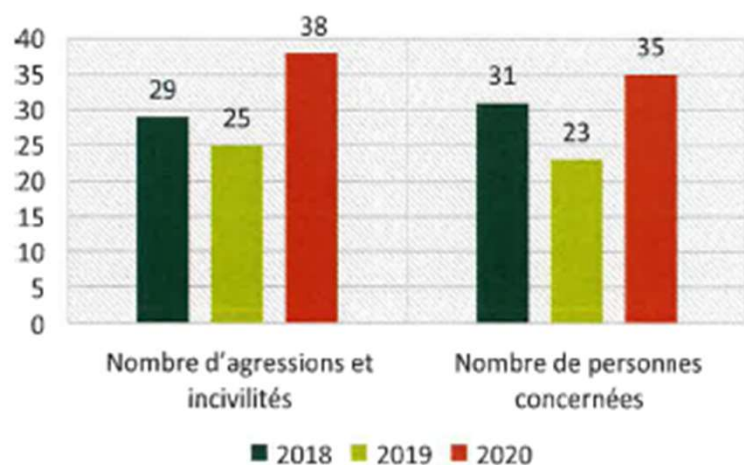
Préambule

évolution des incivilités signalées depuis 2012 :

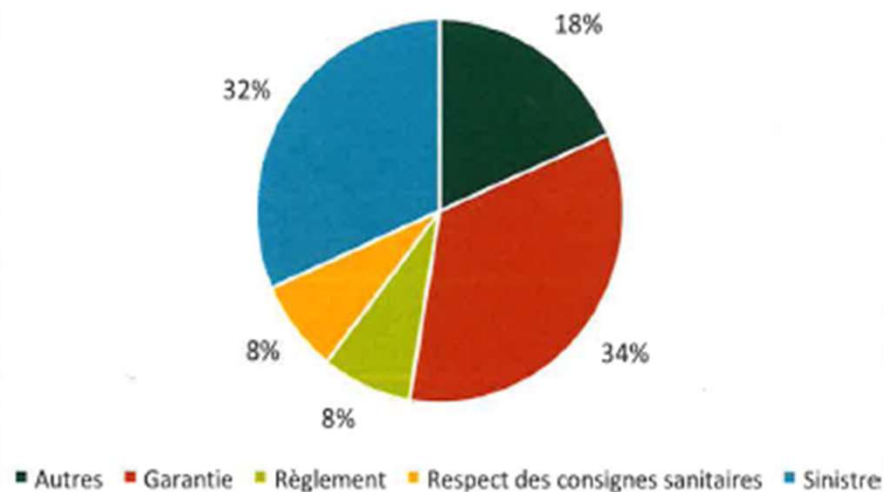
Total GLB	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'agressions	27	41	32	41	37	31
Nombre de personnes concernées	28	46	35	39	38	31
Nombre d'agressions avec arrêt	2	3	1	1	5	0
Nombre de jours d'arrêt	13	4	3	0,5	77	0

6. Incivilités et agressions

Evolution des incivilités



Cause des incivilités en 2020

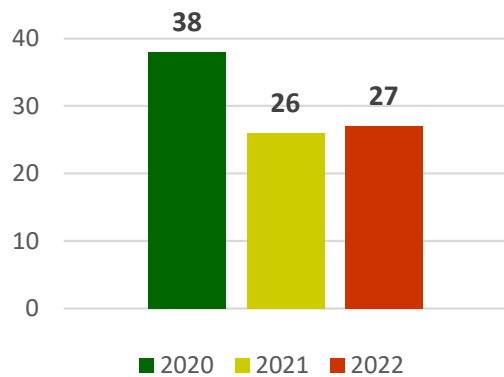


Faits marquants des incivilités en 2020

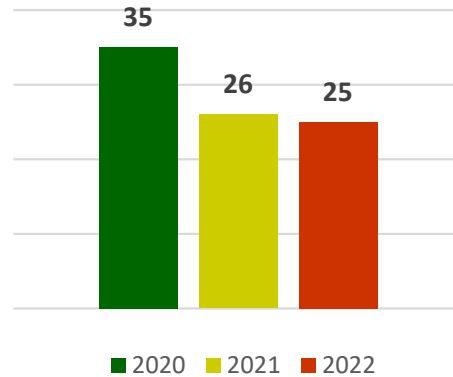
- Augmentation du nombre d'agressions (+13 en 2020) et du nombre de personnes concernées (+12 en 2020) : liée au **contexte sanitaire**, avec obligation du **port du masque** pour les sociétaires.
- Incivilités causées par **31 personnes assurées (82%)** et **6 personnes non assurées (16%)**
- **1 agression avec arrêt de 0,5 jour** sur le département 35
- **Plus d'agressions sur le département 29 (12 incivilités)** et sur le département **44 (9 incivilités)**

Quelques chiffres

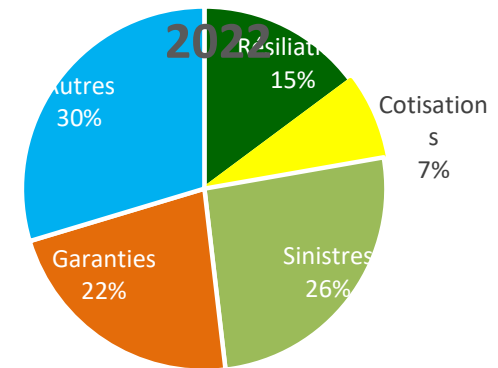
Nombre d'incivilités



Nombre de collaborateurs concernés



Cause des incivilités en 2022



Faits marquants des incivilités en 2022

- Stabilité du nombre d'incivilités // 2021
- Incivilités causées par 19 personnes assurées GLB (70%) et 8 personnes non assurées GLB (30%)
- 21 incivilités (77%) ont concerné des collaborateurs du réseau commercial



Notions sur les incivilités

- Pour vous c'est quoi : une incivilité...?

Les incivilités

- **Impolitesse.** Ensemble de désordres, de comportements, d'inconduites qui ne relèvent pas du code pénal (nuisances sonores, dégradation, manque de respect, attitude agressive, bousculades...) qui constituent des manquements aux règles élémentaires de la vie en société, (*Le Petit Robert*) (*agression : attaque contre les personnes ou les biens protégés par la loi pénale – attaque violente contre une personne*) (*agressivité : attaque de l'intégrité des fonctions physiques ou mentales d'une personne*)
- **Manque de civilité, de politesse :** Faire preuve d'incivilité. **2.** Attitude, propos qui manque de courtoisie, de politesse : Commettre une incivilité.
- **Manque de respect** des codes de politesse et de courtoisie envers autrui (comme le simple fait de dire bonjour), violences verbales et comportements agressifs ou encore dégradations matérielles (*cadre dirigeant*)
- Dans la relation usagers/clients, les incivilités prennent le plus souvent la forme **d'agressions** verbales, d'agressions comportementales ou d'agressions physiques avec des degrés de violence qui peuvent varier (*Sécuritas*).
- Trop d'incivilités peuvent impacter la santé des salariés. Prévenir est de la responsabilité de l'employeur et constitue un travail d'équipe (*carsat*).

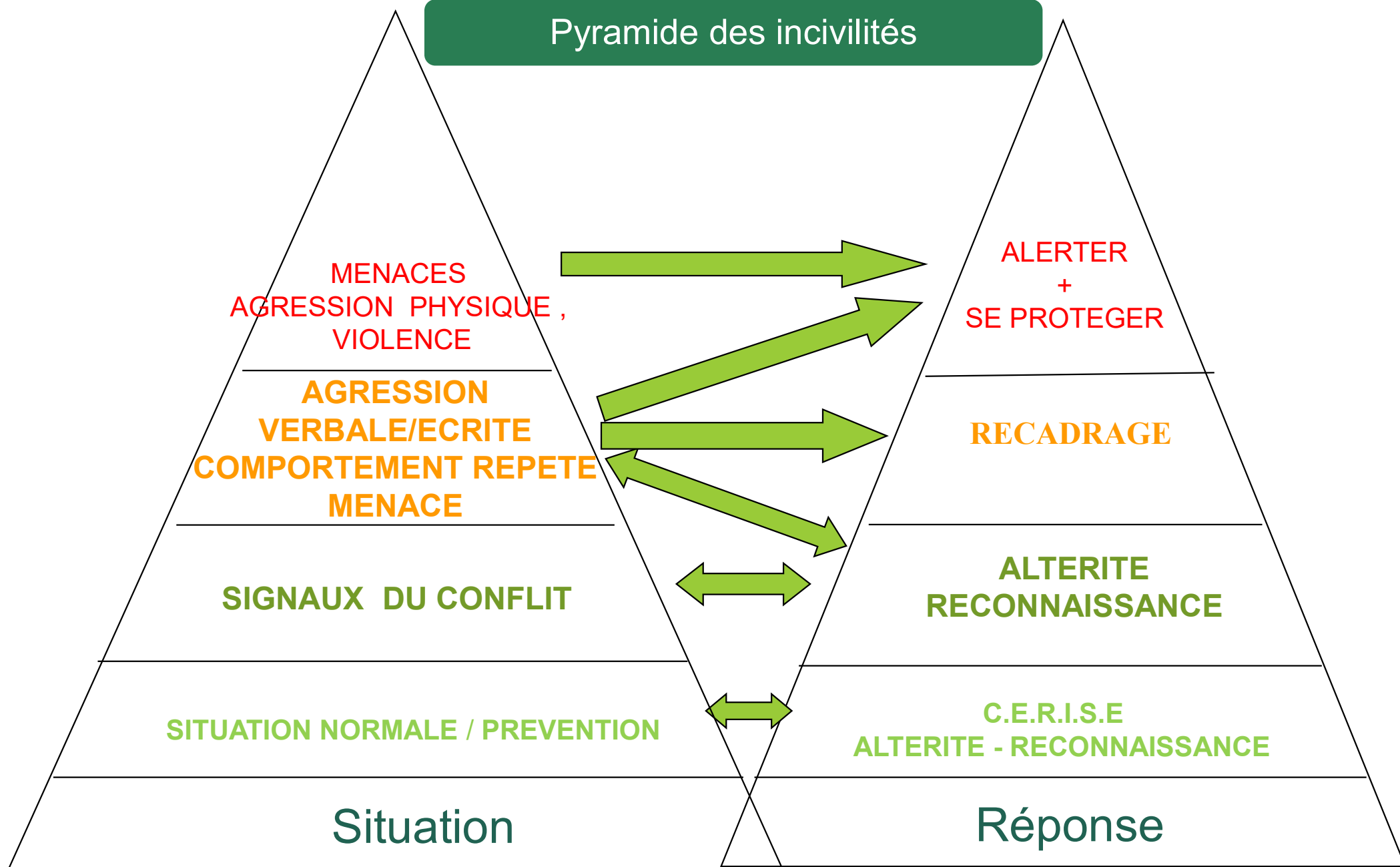
Les incivilités

➤ **Selon Cadre dirigeant**, voici le top 5 des comportements de visiteurs perçus comme des incivilités par les salariés français :

- 1 – Ne pas attendre son tour et ne respectent pas une file d'attente (87%)
- 2 – Se croire « tout permis » dans l'espace d'accueil où on travaille (parler fort, enfants bruyants, vie privée au téléphone...) 79%
- 3 – Ne pas dire “bonjour” ou “au revoir” en s'adressant à vous (78%)
- 4 – Faire preuve d'irrespect par le regard ou par la voix (72%)
- 5 – Tutoyer sans réciprocité (64%)

Selon la CARSAT : un salarié sur trois déclare avoir vécu « au moins un comportement hostile » au cours des 12 derniers mois, émanant dans la majorité des cas , du public, des usagers ou des clients, plus rarement des collègues ou de la hiérarchie.

Pyramide des incivilités



LES FONDAMENTAUX DU CONFLIT / DES INCIVILITES



Partie 1 - Se protéger

Partie 1

Se protéger



1.1 Procédure ACTIVEILLE

1.2 Réguler l'impact du stress

1.3 Repérer et canaliser ses émotions

1.4 Alléger sa charge mentale
(hors programme)

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

En cas d'agression en agence, 2 principes à retenir :

1. Déclencher l'alarme Activeille

Je préviens les secours dès que possible en déclenchant la procédure Activeille en agence, en cas de confrontation violente (menace verbale, insulte, intimidation) avec un tiers (client ou non).

Un bouton est dédié à cet effet sur les bureaux en agence.

Le déclenchement active une écoute par le centre de surveillance Activeille via un système d'interphone.

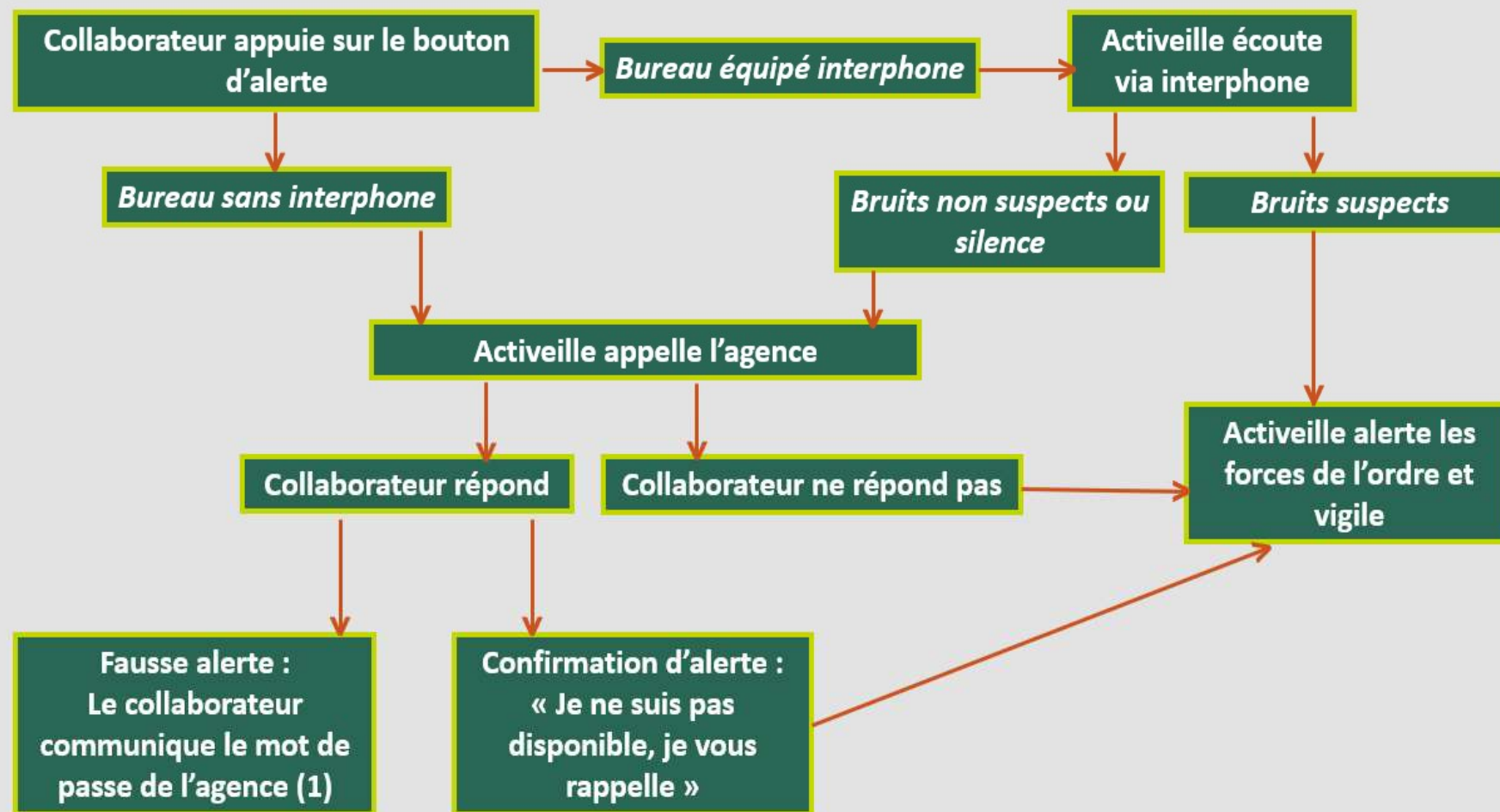
En fonction de la situation, le centre de télésurveillance décide des moyens à mettre en œuvre.

Certaines agences sont équipées d'**un seul bouton d'alarme**.

Dans ce cas, il est demandé aux collaborateurs présents en agence ou de passage d'**utiliser exclusivement le bureau équipé** pour recevoir un client ou prospect.

Schéma explicatif de la procédure en cas de déclenchement de l'alerte Activeille :

Alerte Activeille en cas d'agression



(1) Le mot de passe est le nom de la rue dans laquelle est située l'agence, il sert à annuler l'alarme en cas de manipulation par erreur du bouton alerte.

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

- Ne prendre aucun risque, ne pas s'interposer face aux demandes du(des) agresseur(s)
- Garder son calme, conserver le même ton de voix (gestion du stress)
- Une fois le(s) agresseur(s) parti(s), fermer à clé la porte du local où vous vous trouvez
- Contacter :
entre 8h et 18h en semaine => Le manager
entre 18h00 et 8h00 en semaine => Le directeur de permanence
du vendredi 18h00 au lundi 8h00 => Le directeur de permanence
(Planning des permanences dans le Mémo Santé Sécurité : cf slide X)
- Si besoin, contacter la cellule d'écoute psychologique (24h/24)

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

2. Compléter le formulaire de déclaration

J'informe ma hiérarchie et je remplis ou fais remplir par mon manager le formulaire de signalement agression/incivilité pour déclencher un suivi de l'incident.

La déclaration s'applique pour toute agression physique ou verbale contre un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions, **même sans lésions apparentes ou choc émotionnel immédiat.**

Elle concerne les cas d'agression/incivilité **en face à face ou à distance.**



Le formulaire de déclaration est accessible à partir de l'icône :

Sélectionner le bouton « Agression et Menace » :



1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

AGRESSION ACCIDENT EXP

Formulaire Agression et Menace

L'envoi de ce formulaire permet d'informer les différents acteurs de l'entreprise concernés par la santé et la sécurité au travail (DRH, représentants de proximité, management, Prévention) afin d'assurer l'accompagnement de la victime et le suivi de l'incident.

Les champs marqués d'une étoile * sont obligatoires.

Victime	Accident
Nom *	Date * 07/09/2023 ✓
Prénom *	Heure * --:-- ⌚
Emploi *	Lieu *
Direction * ...Veuillez sélectionner...	Arrêt de travail * <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Département de rattachement * ...Veuillez sélectionner...	

Auteur Présumé	Témoin
Nom prénom	Nom prénom
Assuré <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Qualité ...Veuillez sélectionner...
Adresse 0/100 caractères max.	Adresse 0/50 caractères max.

Description

Circonstances détaillées * 0/2000 caractères max.	Description des lésions (physiques et/ou psychologiques) * 0/1000 caractères max.
--	--

Les informations recueillies doivent être objectives, factuelles et en rapport direct avec le signalement enregistré. L'insertion de données sensibles n'est pas autorisée (ex : données médicales, raciales, infractions/condamnations, difficultés personnelles), de même que tout commentaire subjectif ou portant atteinte aux personnes (ex : jugement de valeur sur les personnes, propos injurieux, diffamatoires, ou discriminants).

Mesures

Mesures prises (fermeture agence, Activeille, dépôt de plainte, RDV pris avec le médecin du travail...) 0/2000 caractères max.	Mesures à prendre (RDV avec le médecin du travail, dépôt de plainte...) 0/2000 caractères max.
---	---

Veillez à rester factuel dans la description des circonstances de l'évènement.

Sont proscrits : Tout commentaire subjectif, jugement de valeur, propos injurieux ou diffamatoire

Afin d'assurer l'accompagnement de la victime et le suivi de l'incident, le formulaire est transmis au management, à la DRH, à la Prévention et aux représentants de proximité

1.1 SE PROTÉGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

Certains contextes, tels que les **manifestations**, sont propices à ce type d'évènement.

Une consigne particulière est donnée au personnel lors d'évènements imprévus avec violences ou dégradations se déroulant à proximité immédiate des locaux de Groupama.

En cas d'agression lors d'une manifestation :

1. Ne pas raisonner les personnes violentes

2. Appliquer les consignes suivantes :

- Déclencher l'alarme anti-agression, si possible
- Fermer l'agence, si cela est possible sans vous mettre en danger
- Quitter l'agence par la porte arrière, s'il en existe une
- S'il est possible de quitter l'agence, se mettre à l'abri le plus loin possible du danger : se réfugier dans les étages ou dans les locaux éloignés de la devanture
- Appeler les forces de l'ordre : 17
- Prévenir votre responsable
- Ne réouvrir l'agence qu'une fois le danger éloigné

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

Toutes les informations sont disponibles dans le **Mémo Santé Sécurité** (via l'icône sur le bureau)



Accédez directement aux formulaires et contacts utiles en cas d'agression (Ex : Planning permanences Directeurs)

Consultez la rubrique dédiée au risque « Agression et Incivilité »



Le formulaire électronique rempli par le collaborateur victime d'une agression/incivilité ou son responsable sur les indications de celui-ci est automatiquement adressé :

Pour action

À la DRH

A la Direction métier concernée (assistante)

Pour information

Au référent de prévention du département concerné

Au Directeur Départemental

Au secrétaire du CHSCT du département concerné

Au Secrétariat Général

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

En agence

- Connaître le bouton : savoir où il est situé (**sous stress on peut perdre ses capacités**) et le nom de la rue de l'agence (adresse)
- Se mettre sur le côté que plutôt derrière le bureau
- Supprimer ciseaux ou tout objet tranchant du bureau (au long court)
- Si l'agresseur menace de revenir :
 - Fermer l'agence à clef, ne pas rester près des fenêtres, appeler la police + procédure
 - Partir si vous êtes seuls

Chez le client

- Porter des basquettes
- Mettre sa voiture prête à partir – Garder les clés à proximité
- Aller chez un client à 2 personnes

...

1.1 SE PROTEGER : rappel de la procédure ACTIVEILLE

- Après : signalement à faire à votre N+1, aux RH : formulaire (avec le n+1), plainte etc...
- Après une incivilité : **ne pas rentrer seul à la maison.** Le traumatisme peut s'inscrire après l'action (appeler un proche, prendre un taxi)
- Après une altercation, une violence : aller voir un médecin... Faire constater son état (tension etc...) et prendre soin de soi – *penser au médecin du travail*
- Pas d'obligation de réussite de canaliser une personne agressive.

1.2 SE PROTEGER : réguler l'impact du stress

- Mieux se connaître pour mieux réagir : apprendre à repérer, interpréter et réguler son stress

1.2 SE PROTÉGER : réguler l'impact du stress

Eradiquer le stress causerait un problème

Car Le stress est normal !
Il a un sens, il est utile.

A la base,
il vient de notre programmation
pour faire face à un Danger relatif à notre survie.



LES ÉMOTIONS

DU LATIN "EMOVERE" : METTRE EN MOUVEMENT



FONDAMENTALEMENT,
UNE ÉMOTION SERT À BOUGER,
À PASSER À L'ACTION!

Le stress est un signal, Il donne **l'alerte, c'est un message à recevoir**

- Il permet de faire face à des **événements imprévus**
- ou de s'adapter à des **changements importants**

1.2 SE PROTÉGER : réguler l'impact du stress

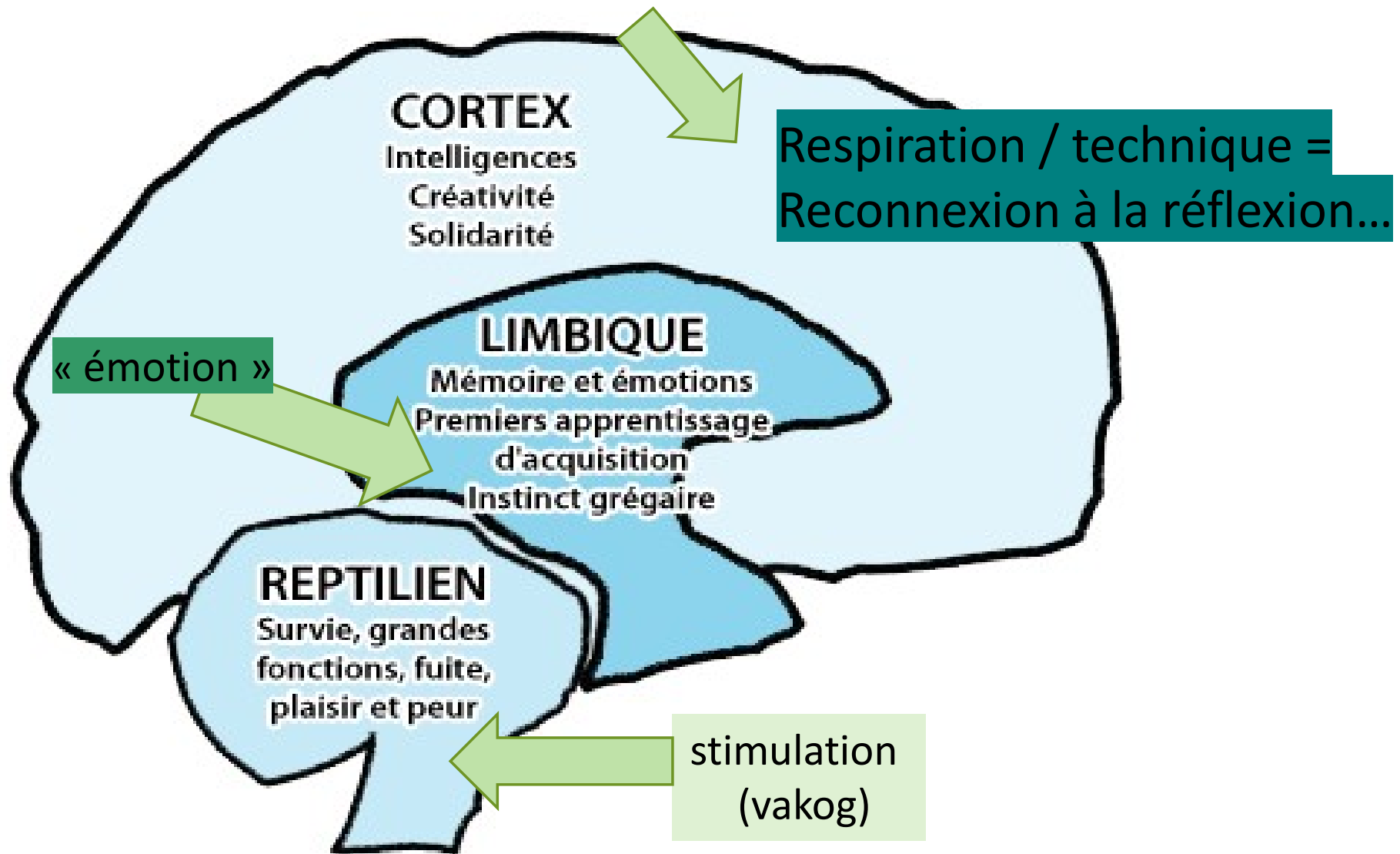
***Réaction de stress** : ensemble de manifestations **physiologiques** (sueurs, accélération du rythme cardiaque, de la respiration) et **psycho-émotionnelles** en réponse à un agent déclenchant, un événement perçu comme stressant.*

- Réaction réflexe de l'organisme avec mobilisation de certaines ressources de l'individu

- Mais à moyen et long terme, ces modifications physiologiques d'adaptation épuisent l'organisme. Ce qui va nous impacter au niveau de l'efficacité, de la fatigue et de la santé, c'est :
 - son intensité,
 - sa durée,
 - sa répétitivité.

- Conséquences sur la santé physique et psychique de l'individu, pouvant aller jusqu'au syndrome d'épuisement ou Burn out

1.2 SE PROTEGER : réguler l'impact du stress



1.2 SE PROTÉGER : réguler l'impact du stress



Une maladie ?

Un état



Trop de stress peut se transformer en phase d'épuisement :

Alors, décidez, n'attendez pas le crash !

maladies cardiovasculaires (infarctus, maladies cérébrovasculaires, hypertension...),
dépression et certains troubles musculosquelettiques...

1.2 SE PROTÉGER : quelques chiffres du stress

64 % des salariés français ressentent du stress au travail au moins une fois par semaine, tout particulièrement les jeunes de 18-24 ans (74 %), les télétravailleurs (70 %) et les femmes (68 %)

Les 3 principales causes de stress sont des journées de travail jugées trop longues (24 %), des responsabilités accrues depuis la crise sanitaire (22 %), des craintes liées à la sécurité de leur emploi (20 %)

Le burn-out est, on le sait, un syndrome qui touche de plus en plus de travailleurs. L'épuisement professionnel est à la fois physique et psychologique, D'après un sondage OpinionWay pour le cabinet Empreinte Humaine d'octobre 2021, le taux de burn-out dans les entreprises a doublé en un an. Cela concerne surtout les managers, les RH, les jeunes.

1.2 SE PROTEGER : quelques chiffres du stress

En France, le coût social du stress (dépenses de soins, celles liées à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés) a été estimé en 2007 entre 2 et 3 milliards d'euros (étude INRS et Arts et Métiers ParisTech).

1.3 Repérer et canaliser ses émotions

*je n'ai pas besoin de contrôler
ma colère,
j'ai besoin que les gens arrêtent
de m'énerver*



1.3 Repérer et canaliser ses émotions

Notre centre de décision est fortement influencé par nos émotions, il s'agit d'une source d'information.

Les émotions évitées ou non conscientisées peuvent jouer un rôle déterminant dans une situation problématique : elles peuvent pousser à persévérer dans une démarche contre-productive.

Chaque émotion a un rôle : elle nous apporte une information, et peut nous aider à nous adapter la situation et y apporter une réponse.

1.3 Repérer et canaliser ses émotions

Emotion	Messages transmis
Peur	Se mettre en sécurité, se protéger (fuite ou préparation)
Colère	Défendre son territoire, ses valeurs, ses limites
Tristesse	Accepter, lâcher, renoncer, faire le deuil
Plaisir	Continuer à faire, recommencer
Joie	Exprimer une satisfaction, la partager avec les autres
Culpabilité	Réparer, éviter la récurrence, restaurer son intégrité par rapport à ses valeurs
Honte	Préserver son image
Dégoût	Eviter le contact avec quelque chose, quelqu'un nous révolte

1.3 Conclusion canaliser stress et émotions

Deux clefs :

En situation

- 1 – Respirer - accueillir
- 2 – Se concentrer sur la technique

A cultiver

- 1 – Le mouvement
- 2 – Mode de vie (sommeil, nourriture, relations...)

1.3 Conclusion canaliser stress et émotions

Si vous devez retenir un premier petit pas c'est de respirer !

La RESPIRATION en conscience, et notamment la respiration profonde, permet d'apaiser toutes sortes de tensions, de stress et de variations émotionnelles.

https://www.youtube.com/watch?v=DI1E0bRSog8&ab_channel=Goyalmap-Pr%C3%A9ventionsant%C3%A9autravail

Respiration en cube, en conscience, cohérence cardiaque...

Livre : toucher la vie – Thich Nhat Hanh

1.4 Alléger sa charge mentale (hors programme)



1.4 Alléger sa charge mentale en nous autorisant des moments de lâcher prise

Yoga, méditation, marche, jardinage, journal créatif, pratique artistique... chacun sa méthode.

Ce qui compte, c'est d'aller vers ce qui vous rend heureux, vous apaise.

C'est essentiel pour réguler la pression, faire chaque jour quelque chose qui rend heureux !

Une petite séance de sport le matin pour lancer votre journée, faire une marche dynamique...

La méditation, et la respiration : En vous concentrant sur la respiration, les pensées négatives s'éloignent. La marche apaise le cerveau et soudain, on arrive à nouveau à penser, les idées viennent !

Toutes les activités qui mettent vos mains en action, et captent toute notre concentration sont excellentes pour vous reconnecter au présent et vous amener vers un état de flow, ce temps suspendu à la fois agréable et apaisant. Sans compter la satisfaction de créer de ses mains...

1.4 Alléger sa charge mentale : apprendre à nous détacher des choses

La surcharge à laquelle nous faisons face vient du fait que nous gérons une quantité énorme d'informations, mais également que nos exigences sont surestimées.

Commencez par vous dire que vous ne pouvez pas tout contrôler et sortez de l'obligation d'être toujours performant : cela peut déjà vous aider.

Pour apprendre à vous détacher des choses, vous pouvez revenir à **ce qui compte vraiment pour vous. Qu'est-ce qui est vraiment vraiment important pour vous ?**

C'est en vous demandant de quoi vous avez réellement envie pour votre propre vie, de quoi vous avez besoin au quotidien pour vous sentir bien, que vous arriverez peu à peu à relativiser et à vous détacher de certaines choses.

Ainsi vous arrêterez de vous mettre la pression sur certains sujets, de vous faire aider sur d'autres...

1.4 Alléger sa charge mentale : apprendre à nous détacher des choses

Astuces

1 - Face à quelque chose qui vous soucie, testez de vous poser les questions suivantes:

- Quel degré d'inquiétude vaut ce problème ?
- Une nuit de sommeil ? Deux ?
- Un ulcère ?
- Une dispute avec mon conjoint ?
- Ou 10 minutes de réflexion écrite pour trouver des solutions ?

Décidez à l'avance combien de stress vaut tel ou tel problème est une excellente façon d'alléger sa charge mentale

2 – Pour relativiser, vous pouvez aussi diviser vos soucis en 2 catégories

Ce qui n'est pas vraiment important

Ce qui est vraiment important pour moi

1.4 Charge mentale : Comment débrancher la prise mentale à 3h du matin ?



1.4 Charge mentale : Comment débrancher la prise mentale à 3h du matin ?

La charge mentale nous fait zapper en permanence d'un sujet à l'autre, pour « scanner » ce que nous pourrions oublier. Elle nous épuise et nuit particulièrement à notre sommeil. Pour entrer ou retourner facilement vers le sommeil, même en période de grosse charge mentale, voici une stratégie en trois temps.

1 - Faites des to do list

Toute idée importante dont nous devons nous souvenir maintient une tension attentionnelle. Un peu comme si le cerveau continuait à faire tourner un programme en fond, ce qui consomme une grande énergie mentale.

Il faut donc préserver votre sommeil contre de possibles ruminations nocturnes.

Avant de vous coucher (ou, mieux encore, avant de quitter votre poste de travail), établissez la liste de tout ce que vous aurez idéalement à faire le lendemain.

Sélectionnez en particulier trois activités que vous priorisez,, et donc de vous en débarrasser pour alléger effectivement la charge mentale. Vous allez ainsi atténuer 80 % de votre charge mentale effective

1.4 Comment débrancher la prise mentale à 3h du matin ?

2 - Déchargez les gros dossiers avec les 3 pages du soir

Malheureusement, dans certains des sujets qui vous préoccupent, il y en a pour lesquels vous êtes en attente d'une réponse, impuissant, pas en contrôle... Comment éviter de penser aux choses sur lesquelles nous n'avons pas de prise : inflation, guerre, injustices, santé d'un proche, résultat d'un examen ou d'un entretien important, etc. ?

Dans ces moments-là, adoptez l'habitude des trois pages du soir. Toujours avant de vous endormir, mais cette fois dans votre lit, prenez un cahier et écrivez tout ce qui vous passe par la tête, pendant au moins trois pages. Faites-le dans un cahier ordinaire. Cela devrait vous prendre 10 à 15 minutes. Ne cherchez pas à structurer votre pensée, ni à argumenter : écrivez au fil de l'eau tout ce que votre esprit vous envoie – avouable ou non, logique ou pas. L'objectif est de vider vos conflits émotionnels pour protéger votre nuit (durant laquelle, vous en conviendrez, aucun de ces sujets ne trouvera davantage de solution, même si vous y pensez très fort). Ecrivez vite, car le but n'est pas de vous relire.

Il ne s'agit pas de tenir un journal intime. Posez le cahier sur la table de chevet, vous pouvez même déchirer ces pages dès que vous les avez terminées.

1.4 Comment débrancher la prise mentale à 3h du matin ?

3 – Retourner vers le sommeil :

RESPIRATION 5-10 Concentrez-vous sur votre respiration en écoutant son bruit. Suivez l'alternance inspiration/expiration à la manière de vagues douces et régulières. Laissez vous bercer par le bruit de votre souffle.

RESPIRATION CARRÉE Inspirez pendant 4 secondes, faites une pause sur 4, expirez sur 4 secondes et faites à nouveau une pause – poumons vides – pendant 4 secondes. En même temps que vous respirez ainsi, imaginez que vous tracez mentalement chacun des côtés d'un carré. Répétez-le au moins une dizaine de fois.

1.4 Comment débrancher la prise mentale à 3h du matin ?

3 – Retourner vers le sommeil :

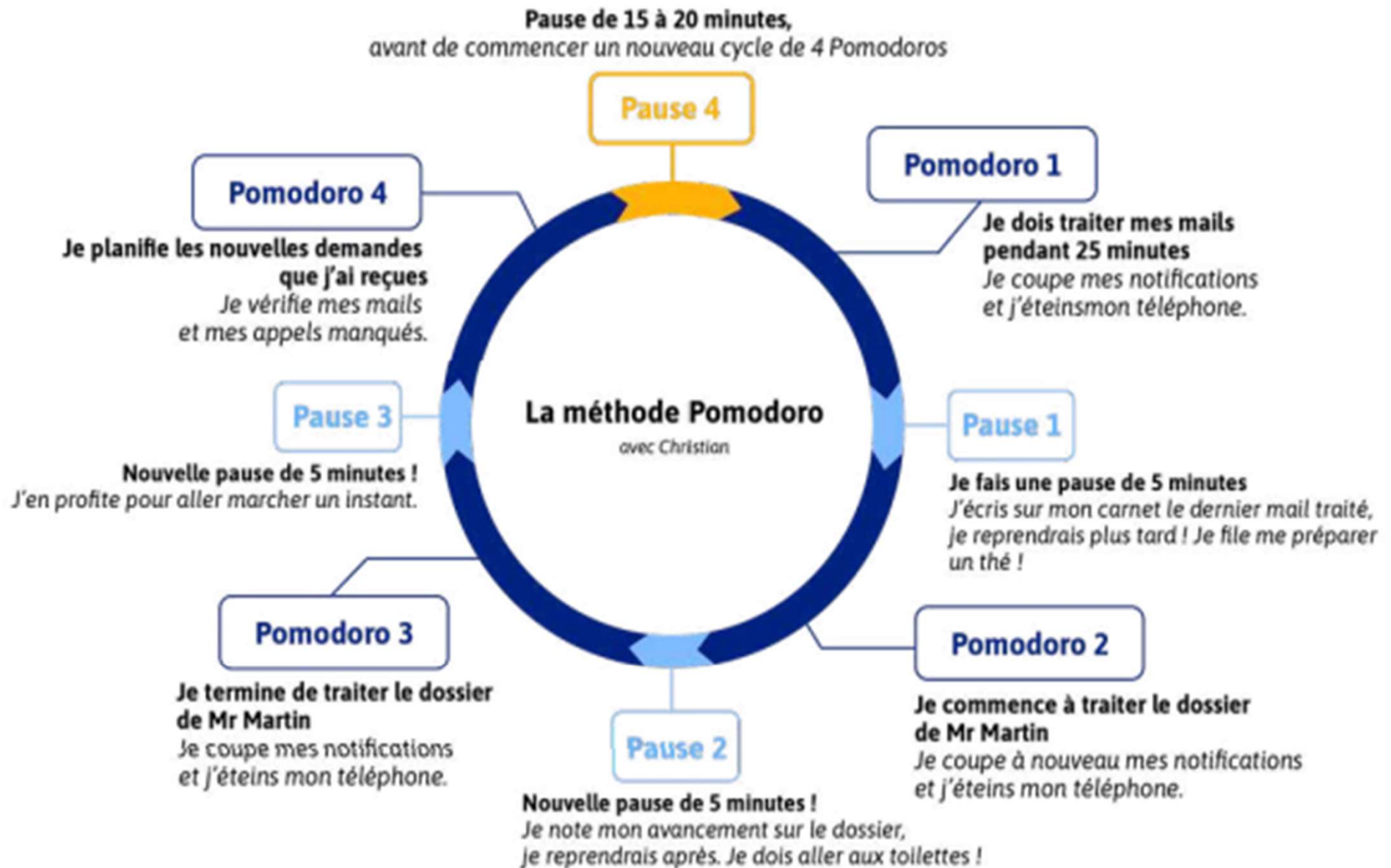
~~3 INVENTAIRE DES POINTS D'APPUI DU CORPS~~ Quelle que soit votre position de sommeil, prêtez attention aux différentes zones de votre corps qui touchent l'oreiller, puis le matelas – de votre tête jusqu'aux pieds. Sentez leur présence, la pression contre une surface souple et confortable... À chaque fois, répétez-vous mentalement : ma tête est lourde, très lourde ; mes épaules sont lourdes, très lourdes, mon dos est lourd, etc. Et ce jusqu'à vos pieds. Sentez que vous « déposez » littéralement tout votre corps, comme un objet. Dès que votre esprit s'échappe, ramenez-le à la conscience de la présence réelle, physique de votre corps sur ce matelas. À chaque étape de l'inventaire, répétez pour vous-même : « plus lourd, plus détendu... ». Ajoutez : « Je glisse vers le sommeil, un sommeil profond, très profond, de plus en plus profond... ».

1.4 ALLEGER SA CHARGE MENTALE en se débarrassant du petit cailloux

SE DEBARRASSER DU CAILLOU : (ce qui gêne, ce que vous ne voulez plus)

- 1.« Qui fait quoi, qui VOUS pose problème et en quoi est-ce un problème pour vous ? » « je voudrais qu'il se passe.. et je n'arrive pas » ; « Je voudrais que X n'arrive plus » ; « Ce dont je ne veux plus, c'est... »
2. Quelles conséquences si rien ne change ?
3. Pourquoi souhaitez-vous vous en occuper aujourd'hui ?
4. Que voulez-vous de différent à la place ? (= Objectif)
5. Qu'est-ce cela vous apportera / permettra d'atteindre (« But de l'objectif »)
?
- 6 – Il y aurait-il une autre voie pour atteindre ce but ?

1.4 Alléger sa charge mentale en fractionnant ses tâches



1.4 Alléger sa charge mentale

Fractionner ses tâches avec POMODORO permet de :

- Compartimenter vos tâches pour éviter la surcharge mentale.
- Segmenter votre temps pour optimiser votre concentration.
- Organiser votre journée pour gérer les urgences en diminuant le stress.

Partie 2

Mieux connaître la dynamique des conflits



2.1 Les principes de la communication

2.2 Repérer l'influence des comportements avec travaux de groupe

2.3 Comment poser des limites / Jeux de rôles

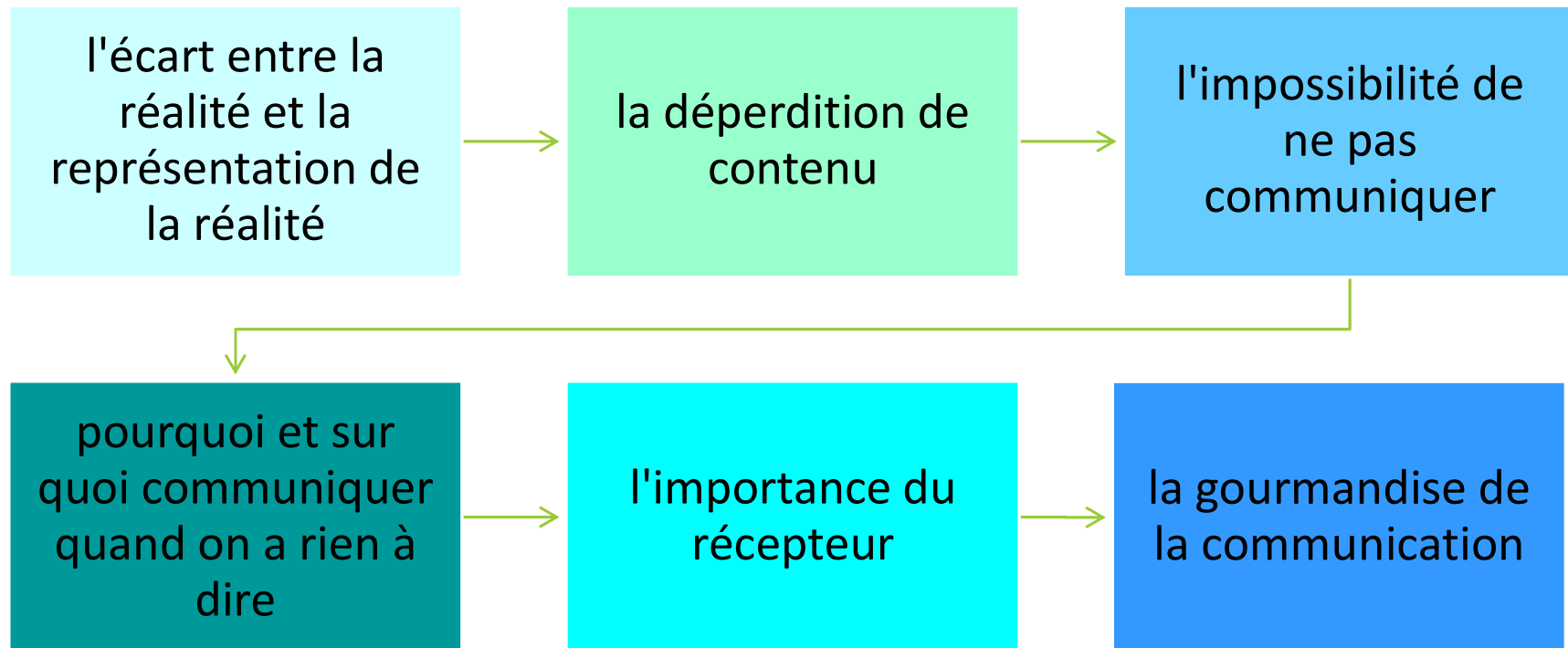
2.4 Connaître les fondamentaux de la dynamique des conflits vision médiation

2.1 Importance de la communication



2.1 Importance de la communication

6 grands principes à connaître en matière de communication



2.1 Importance de la communication



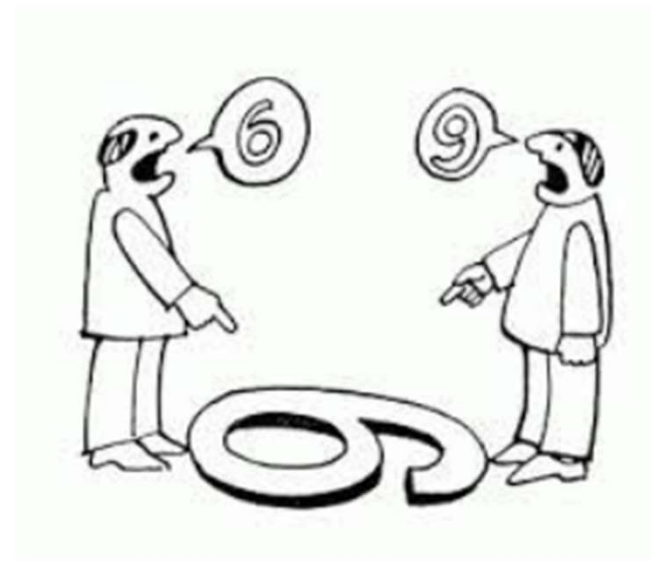
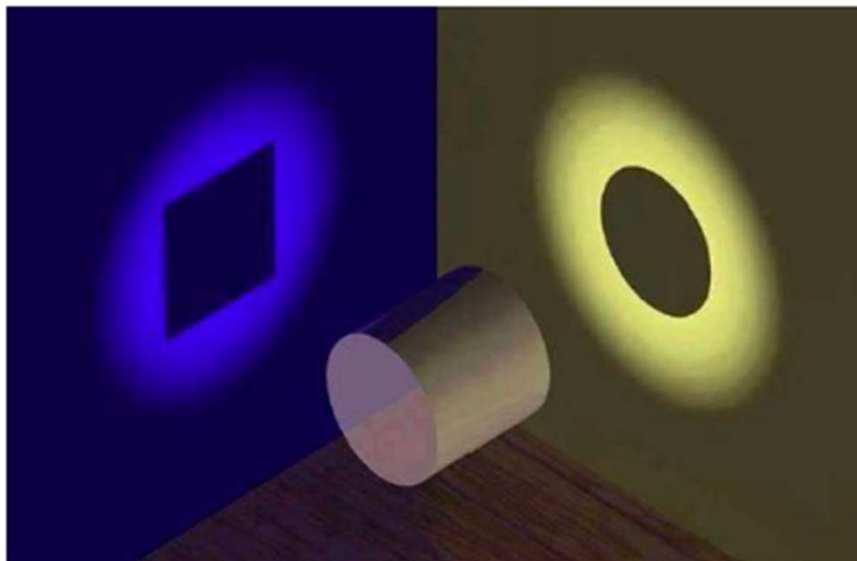
1^{ER} PRINCIPE : l'écart entre la réalité et la représentation de la réalité

- la réalité est une construction de notre part par rapport à notre référentiel
- la réalité est riche de signification possible. Elle sature nos capacités cognitives et nous oblige à n'en retenir qu'une partie afin de se fabriquer une représentation du réel
- la communication va contribuer à orienter ce que nous allons retenir, à forger l'image d'un changement de projet
- il vaut donc mieux parfois éviter de trop déléguer la communication

2.1 Importance de la communication



1^{ER} PRINCIPE : l'écart entre la réalité et la représentation de la réalité



La réalité ? Une affaire de perspective...

2.1 Importance de la communication



Que vois-tu ?



2.1 Importance de la communication



2.1 Importance de la communication



1^{ER} PRINCIPE : l'écart entre la réalité et la représentation de la réalité



2.1 Importance de la communication

2^{ème} principe : la déperdition de contenu

il y a au moins 5 niveaux de déperdition. Le jeu du téléphone arabe est une façon simple de se le représenter





2.1 Importance de la communication

Leviers pour atténuer la deperdition

- Avoir des propos clairs

- S'assurer des conditions de réception : silence, attention...

- s'adapter aux cadres de référence des « cibles » (valeur contexte intention)

- Formuler des messages en faible nombre, et clairs pour éviter la sur-communication

- Utiliser des documents écrits autoporteur avec des formes différentes

2.2 Repérer les comportements influents

DEUX GROUPES DE TRAVAIL

Lister les comportements, les maladresses qui peuvent être créateurs de tensions et de conflits avec un client que vous percevez comme “énervé”

Lister les comportements créateurs d'un climat relationnel apaisé face à un client que vous percevez comme “énervé”

2.2 Repérer les comportements influents

Amplifie les tensions

Parler plus fort, hausser le ton, Elever la voix
Être agressif
Rire
Lui couper la parole
Mettre en doute la parole du client
Pas d'écoute active
Montrer de l'agacement par les gestes, Bailler
Être condescendant
Minimiser
Ne pas prendre en compte, pas de considération
Mal connaître le dossier / Se tromper de dossier
Répondre à un appel
Pas d'empathie
Ne pas être à l'heure
Changer de conversation – fuir
Montrer des signes d'agacement du conseiller
Avoir une position dominante
Le manque d'analyse du besoin
La surenchère

2.2 Repérer les comportements influents

Favorise un climat apaisé

Créer de bonnes conditions d'accueil (prendre le temps, bureau)

Rester calme (canaliser ses émotions - respirer)

Pas de réaction miroir – ne pas prendre pour soi

Sourire, accueillir

Ecoute active : reformuler, comprendre, poser des questions, confirmer notre écoute

Je vous rassure

Être empathique : je comprends, j'entends, je vous rassure...

Interlocuteur unique

Un seul gérant : je reviens vers vous d'ici, je m'occupe de votre demande, je m'en occupe personnellement

Montrer de l'intérêt, prise en considération

Noter ce que dit la personne

Regarder dans les yeux

Posture ouverte

Ne pas donner une réponse immédiate (évite la confrontation)

Donner un délai de réponse

Proposer un deuxième RDV (négociation)

Expliquer ce que vous faites après : faire remonter la réclamation...

Impliquer le client dans la solution | « quelle solution seraint bien pour lui, qu'est-ce qui est important pour lui... »

Déléguer à un autre interlocuteur

2.3 Comment poser des limites

Face à une personne qui commet des incivilités, 3 options possibles :

- s'adapter (enjeux – stratégies pour apaiser la situation)
- tenter de changer la situation (poser un cadre clair sur les limites à ne pas dépasser)
- quitter la situation (respecter nos limites)

Vigilance : on s'habitue à tout... ce qui repousse notre seuil de tolérance

2.3 Comment poser des limites

S'affirmer avec assertivité c'est :

- Dire non, refuser ce qui nous gêne
- Exprimer ses besoins, une opinion, un ressenti
- Prendre sa place, faire respecter ses droits
- Exprimer des demandes claires, parler sans bémols, être direct
- Dire/répondre à des critiques, faire/recevoir des compliments

JEUX DE ROLES

Client mécontent avec un conseiller qui va poser des limites

Chacun note les points forts / points d'amélioration

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles

LA RELATION

Elle est fondée sur 3 liens :

- ✓ Un lien **J**uridique : contrat
- ✓ Un lien **T**echnique : modalités du contrat et sa mise en œuvre (**risque d'interprétation**)
- ✓ Un lien **E**motionnel : le vécu, les croyances, les regrets, les sentiments, la santé, l'environnement...

Une relation évolue.

Des changements peuvent fragiliser de bonnes relations.

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles

RELATION ET DYNAMIQUE CONFLICTUELLE

Un conflit est une relation dégradée entre deux personnes physiques, où le lien **émotionnel*** est prépondérant.

Dans un conflit, une tension relationnelle, chaque partie construit **sa propre réalité (3c, 3r...)**

à travers ses filtres qui peuvent amener une **charge émotionnelle (très) importante**, qui va empêcher les personnes de réfléchir de façon sereine.

Cela peut provoquer **des surenchères**.

Vous rencontrez des situations où vous êtes amenés à réduire cette charge émotionnelle, à rationaliser, afin de faire redescendre la tension (sauf situation de violence)

**Emotions = Stress = réaction immédiate - perte de rationalisation*

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles

DYNAMIQUE CONFLICTUELLE

L'émotion s'exprime à travers le PIC

C'est une expression émotionnelle que l'on utilise vis-à-vis de l'autre, lorsque l'on se sent **heurté ou blessé, ou non respecté dans nos valeurs**. La personne veut mettre un terme à une insatisfaction ressentie.

Le stress est un révélateur/amplificateur de l'insatisfaction : la personne agit pour retrouver un équilibre interne.

Dans un conflit/une incivilité, 3 PIC sont utilisés de la part des deux parties.

Identifier les PIC permet d'identifier les personnes en conflit.

Qu'est-ce qu'un PIC ?

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles

DYNAMIQUE CONFLICTUELLE

LE PIC

- **Un Prêt d'intention** : c'est lorsque j'attribue à une personne une pensée, je lui attribue une volonté.
- **Une Interprétation** c'est le fait de qualifier une personne, de qualifier son comportement, de porter un jugement ; un jugement, c'est une représentation par rapport à un référentiel, qu'il soit moral juridique ou psychologique.
- **La Contrainte ou la dynamique contraignante**, c'est le fait d'imposer ses choix à une personne (par pression, menace, agressivité verbale ou physique...)

Pendant un conflit l'échange se dégrade et les PIC vont venir nourrir le conflit.

Il est nécessaire d'aller désamorcer les pics pour éviter la surenchère, de façon à ce que les personnes puissent se repositionner dans la relation : en explorant.

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles

Un client arrive à l'agence pour faire part de son mécontentement

Le client :

« Je viens de recevoir une relance pour un dossier que j'ai déjà donné et que vous avez visiblement perdu...

Je me pose des questions sur votre organisation et en plus votre collègue m'a dit de passer à l'agence – comme si je n'avais que cela à faire - que lui ne pouvait rien régler. Vous me prenez pour un retraité.

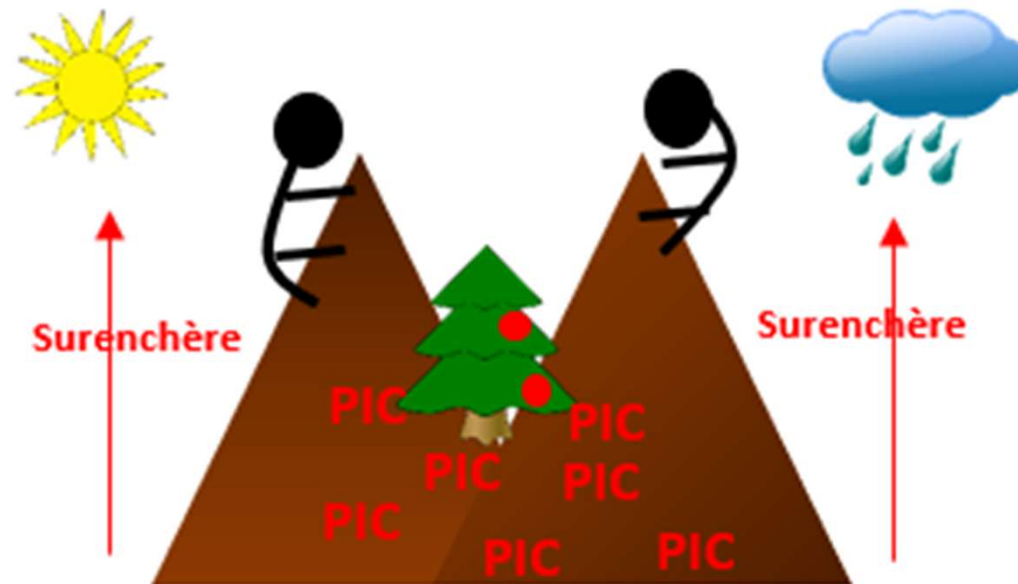
Alors que vous n'avez pas grand-chose à faire, toujours derrière votre bureau. Je me demande si vous ne le faites pas exprès,

Si vous ne le retrouvez pas sur le champ, je quitte GROUPAMA »

Réflexion :

Où sont les prêts d'intention, les interprétations, les contraintes ?
Donner d'autres exemples de PIC déjà vécus

2.4 Dynamique des conflits et tensions relationnelles





3 – Techniques de désamorçage des conflits, tensions et incivilités

Partie 3

Techniques de désamorçage du conflit



3.1 Altérité et altéro-centrage

3.2 Le RCS

3.3 Résumé, points clefs,
stratégie

3.4 Autres astuces anti-conflits

3.5 Le triangle dramatique
(bonus hors programme)

3.1 Techniques de désamorçage : altérité et altéro-centrage

Pour désamorcer :

- **L'altérité** est une posture évocatrice de l'accueil de l'autre en tant qu'il est l'autre, sans chercher à y appliquer son propre référentiel. « *Je ne partage point cette erreur commune de juger d'un autre d'après ce que je suis* » Montaigne.
- **Posture d'altérité** : je considère l'autre comme un autre, quelqu'un de spécifique, dans son unicité. Je ne le considère pas comme un autre moi-même
- **L'accueil** s'entend non pas en termes d'empathie ou de respect, mais d'accueil des différences.
- **L'altérité** c'est ne pas se mettre à la place de l'autre, mais permettre à l'autre de s'exprimer sur tous les aspects de la situation : les faits, tels qu'il les a identifiés (avec une possible source d'erreurs d'interprétations), les conséquences personnelles de ces faits, et les ressentis consécutives à ces faits et ces conséquences.
- **Le premier impact est que l'autre se sent reconnu en tant que tel et là, peut commencer une véritable communication.**

3.1 Techniques de désamorçage : altérité et altéro-centrage

Pour désamorcer :

L'altérocentrage permet d'exprimer de la reconnaissance.

L'altérocentrage se distingue de la reformulation ou de l'écoute active.

Il permet de rester centré sur l'autre. C'est parler à l'autre de lui-même.

Il permet de structurer la pensée, de clarifier et faire de la restitution de sens.

L'altéro-centrage répond à plusieurs fonctions :

- Montrer de la reconnaissance
- Cultiver la confiance
- Clarifier une réflexion
- Inciter à la parole
- Recentrer sur la personne
- Recadrage : revenir sur le sujet, l'objet



Penser aussi à passer le relais si vous êtes vous-même dans l'émotion

A voir : Film Invictus de Clint Eastwood

3.1 Techniques de désamorçage : altérité et altéro-centrage

Pour désamorcer :

Vous pouvez avoir le sentiment de « céder »

Or, vous restez dans la maîtrise.

C'est vous qui pilotez

La majorité des crises se résolvent par le dialogue

Reconnaître la difficulté, la tension, c'est amener le relâchement, l'ouverture, une vision plus sereine, et une orientation solution.



Distanciation - Recul

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer : le RCS

L'objectif est de permettre à la personne de s'exprimer et de libérer les émotions

Etape 1 : Reconnaissance

Vous invitez la personne à s'asseoir avec vous (mouvement = évacuer le stress).

Vous lui faites de la reconnaissance – sans la juger – vous lui faites une reconnaissance de sa légitimité (installer un climat de confiance) :

*« ce que vous dites, c'est que vous êtes insatisfait de....., vous êtes en colère... énervé...fatigué...stressé...inquiet... agacé... perdu... angoissé... À tel point que...
« Vous jugez cette situation anormale, injuste... Vous éprouvez...(de ...) Vous vous dites que... »*

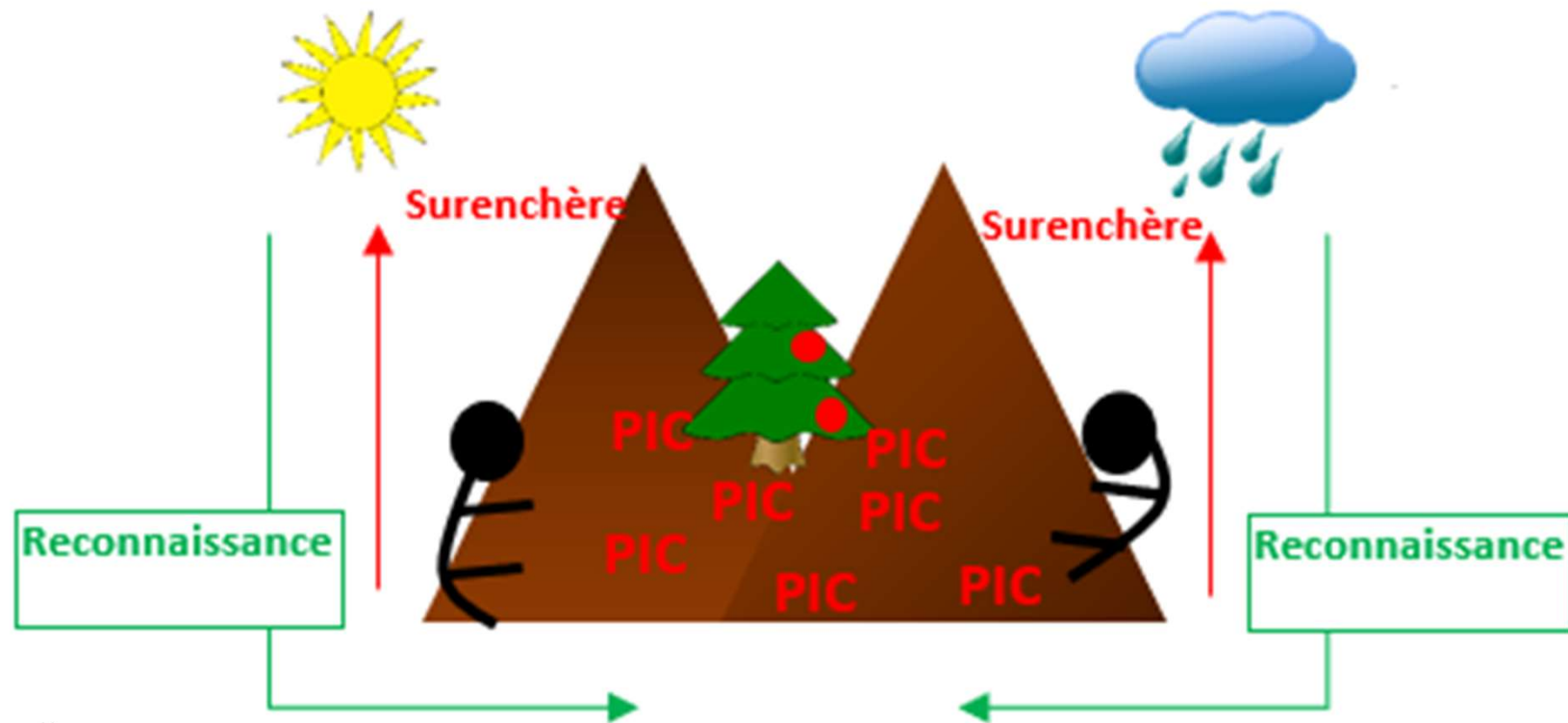
Ceci constitue une ouverture, un gilet de sauvetage pour la personne. Vous restez centré sur la personne et vous reformulez ses ressentis. Vous restez centré sur elle.

Il s'agit d'une reconnaissance.

C'est une reconnaissance de l'autre dans son **comportement émotionnel** - la personne répondra et ajustera. Cela lui permet d'évacuer.

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer : la reconnaissance



3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer :

Etape 2 : Clarifier – inciter à la parole

« Vous pourriez peut-être dire ce qui se passe ? »

Vous avez donc commencé de la reconnaissance (Etape 1) et maintenant vous lui faites une proposition mais pas n'importe comment : il n'y a ni jugement, ni prêt d'intention, ni contrainte.

Vous pourriez : **conditionnel** non imposé

Peut-être : très puissant, non imposé (pas de contrainte)

Dire et pas « me dire » : **rester centré sur lui**

Ce qui se passe : on reste dans les faits, toujours les faits, le factuel

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer :

Etape 2 : Clarifier – inciter à la parole

- La personne va expliquer, cela lui permet de se sentir entendue, et d'évacuer.
- Vous écoutez et vous reformulez avec du langage attributif
- Ce qui s'est passé (dates, qui quoi, comment..) ; vous avez ressenti... ce que vous en avez déduit... ce que vous avez pensé... ce que vous avez tenté de faire... ce que vous avez vu...
- Et vous lui faites préciser les faits précis et factuels, avec les conséquences concrètes, et ses ressentis (FCR)
- Le silence peut être utile
- Vous allez percevoir ce qui est important pour elle, les valeurs non respectées



3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer :

Étape 3 : orienter Solution

- Vous allez pouvoir orienter la personne vers une solution;
- La personne vous a donné des faits et une « valeur ». Son émotion est générée par une valeur non respectée pour elle, ce qui est important pour elle à ce moment là.
- Dans cette étape, votre capacité à rester dans le monde et les valeurs de l'autre est primordiale pour apaiser la situation et trouver des solutions. Sans jugement.

Comment :

- *« Je vous remercie Madame, pour votre confiance. Ce que vous souhaitez c'est..... Ce qui est important pour vous, c'est... »*
- *« Je vous propose telle ou telle action (donnez des délais, des étapes, décrivez...). Cela vous conviendrait-il pour le moment ? »*
- Laissez la place à la réponse et reprenez l'étape 1 ou 2 si nécessaire, réajustez...

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Pour désamorcer : exemple

Un client : « Ras le bol, j'en ai marre , ça suffit, vous êtes des voleurs »

Vous : **Monsieur, vous semblez exaspéré (déçu, dépité, étonné...)**
Vous pourriez peut-être dire ce qui se passe...?

Le client« vous m'aviez promis que les carreleurs auraient fini leur travail. Cette semaine et ce n'est pas le cas.. je n'ai plus confiance en vous »

ANALYSE:

il sort de l'émotion, il commence à donner des éléments factuels, techniques :

- Les carreleurs...
- + une valeur : confiance...
- vous allez pouvoir reprendre ce terme de confiance



3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Des exemples

- Madame, dans ce que vous dites, il y a de l'inquiétude... de l'agacement... vous êtes en colère... ? Vous pourriez peut-être dire ce qui se passe ? (R)
- *« Je n'en peux plus de votre incapacité de prendre en charge mon dossier d'assurance. Cela fait 2 mois maintenant. Je n'ai toujours pas de solution pour ma voiture ».*
- Ce que vous dites c'est que vous avez fait une demande de remboursement et que vous êtes furieuse/contrariée, parce que le dossier n'est pas bouclé ? (C)
- *« C'est exactement ça. J'en ai ras le bol. Chaque fois c'est pareil. On ne peut pas compter sur vous ».*
- C'est difficile pour vous, le temps que cela prend. Et cette situation qui se répète, mérite une attention à la hauteur du préjudice en cours. « Acceptez-vous que j'appelle mon responsable pour trouver et mettre en place une solution alternative / rapide » ? (S)

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Des exemples

- Dans ce que vous dites il y a de la déception... de l'irritation...de l'inquiétude.... Vous pourriez peut-être dire ce qui se passe ?
- Vous avez une situation à exposer et vous avez le sentiment de ne pas avoir été entendu ? Vous pourriez peut-être préciser ce qui s'est passé ?
- Finalement, vous n'avez pas trouvé de solutions , cela vous paraît compliqué d'échanger avec nous ? Cela vous paraît inadapté etc. ? La situation vous paraît injuste ?
- Vous pourriez peut-être dire ce qui serait bien pour vous ? Ce qui est essentiel pour vous, c'est...
- Option : malgré vos tentatives, si la personne s'enferme, vous pouvez reporter, passer le relais ou proposer un temps d'échange avec votre responsable par exemple.

3.2 Techniques de désamorçage : le RCS

Des exemples

- Vous ressentez...
- Vous craignez...
- Vous avez peur de...
- Vous en voulez à...
- Pour l'instant c'est la façon dont vous voyez les choses
- Vous pourriez peut-être en dire un peu plus sur la situation ?
- Vous éprouvez des difficultés à...
- Vous aviez besoin de.. Vous recherchez... vous auriez aimé que... vous en voyez pas d'autres solutions.. Vous vous voyez dans l'impasse...
- Qu'attendez-vous de cette réunion ? qu'est-ce qui serait bien pour vous ?
- En quoi puis-je vous être utile ?
- Ce qui est essentiel pour vous, c'est... ce qui est déterminant pour vous, c'est...

3.3 Techniques de désamorçage : résumé, points clefs

Résumé

Pour désamorcer les PIC :

- **Respirer**
- Intégrer une **posture d'altérité**, l'altérocentrage
- Permettre à la personne de **s'exprimer, reconnaissance**
- Faire **clarifier**, préciser plutôt que de rester dans des généralités (la personne donne prise car elle ne « digère » pas quelque chose). Cela aide à devenir factuel – orienter sur les faits rien que les faits et leurs conséquences concrètes ainsi que les ressentis (FCR). Cela va permettre de désamorcer.
- Proposer ou co-construire des **solutions** après avoir écouté la personne

3.3 Techniques de désamorçage : résumé, points clefs

Point clé

Attention au vocabulaire et aux pensées :

« Calmez – vous » = contrainte

« Ce n'est pas grave » = interprétation

« Il m'en veut » = prêt d'intention

Si besoin ou si vous vous sentez touché(e), penser à reporter, passer le relais à un collègue ou à votre N+1

3.3 Techniques de désamorçage : résumé, points clefs

stratégies

3 manières de rebondir :

- Le temps
- L'espace
- Le niveau de responsabilité : le n+1

Et Le « recadrage »

Si le fond ne passe pas = s'accorder sur la forme... cela permet un accord à minima

The background of the slide features a silhouette of three hikers ascending a mountain peak. The hiker on the left is reaching out to assist the middle hiker, who is in turn helping the hiker on the right. The scene is set against a sunset sky with rays of light. A solid green horizontal bar is positioned at the bottom of the image.

ECHANGES

Sur des situations vécues

Débriefing

3.4 Autres astuces anti-conflits

Dire non

Exprimer un désaccord

Exprimer une critique

Savoir critiquer : la technique du sandwich

Le merci stratégique

Base de la systémie

Accueillir une réclamation

DIRE NON

Difficile de dire non ?

Quelles craintes ?

d'être rejeté, jugé, des conflits, de blesser, de déléguer, de rater quelque chose

Quels bénéfices ?

- Gagner du temps,
- Répondre à vos priorités, à vos besoins,
- Respecter vos limites
- Être en accord avec soi-même, ses valeurs
- Affirmer son leadership - Donner de la valeur au oui,

A qui – à quoi aimeriez-vous dire non ?

DIRE NON

Comment dire NON

- Exprimer le non dès le départ et « je suis désolée »....(doux sur la forme, ferme sur le fond) Expliquer pourquoi (les raisons, les faits – sans vous justifier - *dans le respect de votre intimité*) – et insister sur le non si nécessaire
- Montrer que vous avez compris l'autre, altérocentrage
- Reboucler sur le non si nécessaire
- Proposer de trouver une solution alternative ensemble
- Mettre en avant les bénéfices communs
- Si toutefois la personne n'entend pas le non : c'est non, ferme et définitif.

DIRE NON

Comment exprimer un NON ferme

- Exprimer le non dès le départ et « je suis désolée pour ton rendez-vous, mais je n'ai pas de remplaçants »....(doux sur la forme, ferme sur le fond)
Expliquer pourquoi (les raisons, les faits – sans vous justifier - *dans le respect de votre intimité*) – et insister sur le non si nécessaire
- Reboucler sur le non si nécessaire (persister)
- Exprimer vos émotions désagréables si l'autre insiste : « j'ai l'impression que nous tournons en rond, ça m'ennuie que tu insistes »
- Clore : mettre fin à la discussion. « Ma réponse est définitive, c'est non » en ajoutant éventuellement un geste d'opposition (tendre la main, fermer la porte...)

DIRE NON

Kit de survie pour OSER dire NON

1 – Exprimer que vous donnerez une réponse plus tard, en précisant le deadline pour la réponse.

Prendre le temps de réfléchir.

2 – Réfléchir :

- Cela va-t-il dans le sens de vos projets ? de vos priorités ? ce que vous avez défini comme important ?
- Cela respecte-t-il vos limites ? vos priorités ?
- Mesurer si cela vous inspire ?
- Qu'est-ce que vous « sacrifiez » si vous dites oui ? allez-vous avoir le temps ?
- Pouvez-vous le caler dans votre agenda ? Si vous êtes tenté de dire oui : méthode infallible à ce stade : prenez votre agenda et calez-le, sans modifier ou sacrifier une priorité (votre départ à 16h00 le mercredi...)
- Si vous dites oui, c'est à quelles conditions ? quelle nuance vous apportez ? Etes-vous certain-e de tenir l'engagement ?

3 – Evaluer le risque si vous dites non

4 – Listez tous les bénéfices à dire non

5 – Choisissez, allez dire non

6 – Communiquez à ou aux personnes - Dire non à une proposition, ce n'est pas dire non à une personne, ni la refuser en bloc : souvenez-vous en et rappelez-le à votre interlocuteur.

Exprimer un désaccord

Si une personne a un comportement qui ne vous respecte pas

Vous avez accueilli le client et indiqué que vous preniez en compte ses demandes : reformulation, question (c'est bien cela ?), votre compréhension de ses difficultés

- Le client montre de l'incivilité qui dépasse votre seuil de tolérance
- Vous exprimez votre besoin pour trouver une solution (vous posez la règle de l'entretien) : « *Madame, Monsieur, pour trouver des solutions, explorer les solutions possibles pour résoudre votre problème, j'ai besoin de calme. Pouvez-vous baisser le ton (parler moins fort) s'il vous plaît* ». Ou « *c'est compliqué pour moi de continuer dans ce contexte car j'ai besoin de me sentir d'un échange plus apaisé pour trouver des solutions* »
- Le client se calme : vous pouvez le remercier
- Le client persévère :
- Vous exprimez : « je ne vous autorise pas à me parler de cette façon », « je ne peux pas travailler de cette façon », si cela continue, je vais clore l'entretien (ou reporter le RDV)

Dans ce cas, dès qu'il recommence vous mettez à exécution ce que vous avez dit

Exprimer une critique

Comment ?

- Formule de connexion
- Expliquer rigoureusement (**faits précis**)
- Mettre en évidence les **conséquences factuelles négatives**
- Comprendre ce qui s'est passé (contourner les justifications) : écouter la personne, recentrer sur les faits
- Reprendre ce qui n'a pas fonctionné, ce qui n'a pas été respecté
- Rechercher ENSEMBLE les solutions (correctives, préventives) - responsabilité
 - **Plus la solution viendra de l'autre, plus elle sera facile à accepter**
 - *Faire suggérer : questions ouvertes*
 - *Suggérer, proposer : questions fermées*
 - *Imposer: affirmation claire*

Vous n'êtes pas là pour faire à la place de l'autre, mais pour **l'accompagner à le faire**
Visualiser ensemble les bénéfices (futuriser)

Quelques astuces :

Style direct, 1 critique à la fois, pas de comparaison

Les points d'amélioration, trouver des solutions, exprimer sa confiance

Par exemple sur le thème : « un client est toujours en retard de paiement et votre responsable vous demande de voir avec lui pour que cela ne se reproduise plus »

- Formule de connexion... Puis : « *Monsieur, j'ai un élément à porter à votre connaissance un peu délicat. Acceptez-vous que nous puissions en parler maintenant* »....oui et là vous dites « *merci* »....
- **Faits / conséquences** « Vous êtes régulièrement en retard de paiement....à tel point que vous avez peut-être déjà reçu une voire des lettres de rappel ou de mise en demeure »...
- **Explication** « vous pourriez peut-être dire ce qui se passe.....? » phase d'échange avec la personne – altérocentrage
- **Solutions** « Comment comptez vous faire? ».... « de quoi avez-vous besoin? » etc...
- **Evaluer** le bénéfice au changement : « de cette façon nous serons tranquilisés tous les deux »
- Formule de clôture : « nous sommes ok, à partir de maintenant.....reformulez l'accord trouvé.... »

Recadrer un comportement

- Expliquer rigoureusement (faits factuels précis) en mettant en évidence les conséquences négatives (factuelles)
- Explication sur ce qui s'est passé : les faits – **altérocentrage**
- Rechercher ENSEMBLE les solutions (correctives, préventives) - responsabilité
 - Plus la solution viendra de l'autre, plus elle sera facile à accepter
 - Faire suggérer : questions ouvertes
 - Suggérer, proposer : questions fermées
 - Imposer: affirmation claire
- Visualiser ensemble les bénéfices (futuriser)

Savoir critiquer/recadrer

Le technique du sandwich

+ - +

« Paul, tes contrats sont bien remplis, et tu es à jour

Cependant, il manque régulièrement la signature

Ce qui me contraint à te renvoyer le document pour
rectification

Le laisser s'exprimer ici - altérocentrage

Tu vois, si tu prends le temps de vérifier la signature
ce sera irréprochable.

As-tu une solution ? Comment peux-tu faire autrement ? »

Exercice de lâcher prise : le merci stratégique

Quand on donne prise, on entre dans l'émotion.

Le risque c'est la surenchère.

Merci stratégique = « merci de ta précision » arrête / coupe la surenchère. Peut être utilisé en réunion.

À partir du moment où on le dit, l'autre est déconcerté...
C'est neutre et ça arrête la discussion.

Et peut-être que la discussion reprendra de façon apaisée le lendemain.

On pourrait aussi poursuivre le « merci de ta précision » en FCR.

Un « merci de ta précision » « je vous remercie de votre précision » permet de ne pas donner prise, de lâcher prise.

Accueillir une réclamation

Faire face à une demande d'explication, interrogation etc.

Connexion (accueil)

Ecouter jusqu'au bout, montrer de l'intérêt.

Restituer ce que dit la personne en mode **altérocentrage**

Inviter la personne à s'exprimer sur les détails, montrer de l'intérêt, en focalisant sur les faits précis, conséquences concrètes FCR

Synthétiser. La synthèse permet de lever les interprétations de votre part

Evaluer la stratégie à mettre en place (ce que je peux – ce dont je dois référer au N+)

Bases de la systémie

Guide pour aider à la réflexion de résolution EN GROUPE ou seul :

Poser un conflit en faits factuels, précis

Quoi, quand, qui etc.... (en rester aux faits - ne pas chercher les « causes »)

Que se passe-t-il ? Que faites-vous précisément ? Comment réagit la personne ?

Si une personne extérieure regardait la situation, que verrait-elle ? Qu'est-ce que vous ne faites pas ou jamais ?

Qu'avez-vous déjà tenté ? Que s'est-il passé alors ? Quels résultats avez-vous obtenus ?

Il y a-t-il des exceptions ? À quel moment ? Qu'avez-vous fait de différents ?

Ressentis : Quelles émotions ressentez-vous ? (les émotions peuvent être moteurs...ou pas. La colère, par exemple, peut permettre de passer à l'action pour poser des limites...si elle est canalisée).

Orienter solutions

Que voulez-vous ?

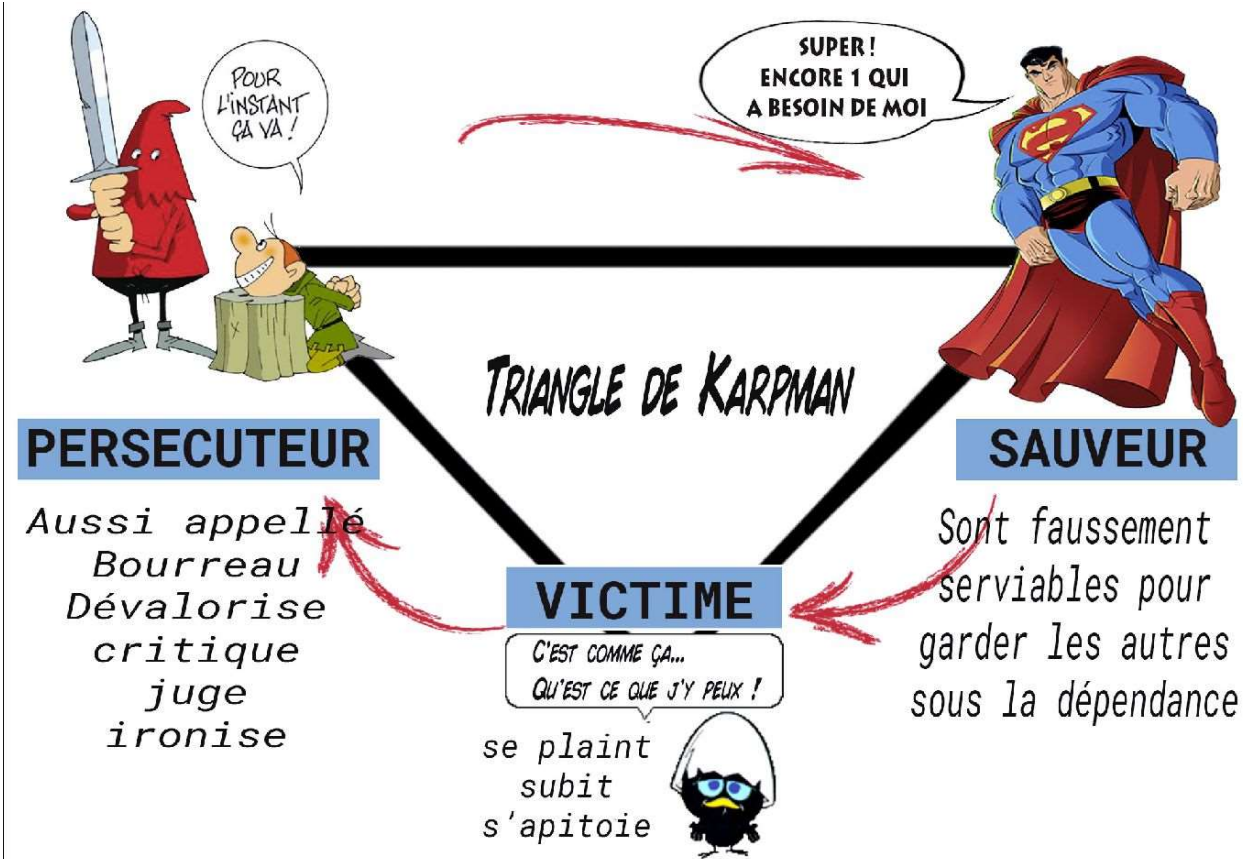
Quels pouvoirs avez-vous sur la situation ?

Qu'est-ce que vous pourriez changer ? Faire de différents ? Quelles stratégies pourriez-vous tester ? Quelles actions, attitudes mettre en place ?

Optionnel : Comment vous vous y prendriez pour aggraver la situation ?

ATELIER

Avez-vous des exemples ?
Entraînement en binôme



« BONUS »
 Le triangle
 dramatique
 (si temps
 disponible)

LE TRIANGLE DE KARPAM

Apprenez à mieux connaître ce jeu psychologique décrit pour la première fois par Éric Berne puis schématisé par Stephen B. Karpman, analyste transactionnel, sous forme d'un triangle dramatique qui met en scène un Persécuteur, une Victime, un Sauveteur.

La vie est parfois un théâtre dans lequel nous endossons des rôles à notre insu.

TEST DU TRIANGLE DRAMATIQUE

- Quel rôle jouez-vous : Persécuteur, Victime ou Sauveteur ?

LE TRIANGLE DE KARPAM

Le triangle dramatique est un jeu psychologique, c'est-à-dire un scénario pratiqué inconsciemment et qui peut se répéter tout au long de la vie s'il n'est pas conscientisé.

Le jeu psychologique est un système de comportements si codifiés et habituels qu'ils en paraissent naturels.

Dans un échange/ une relation, si un des protagonistes opte pour un des rôles du triangle dramatique, les réactions se déclenchent automatiquement. Les partenaires se manipulent eux-mêmes et l'un l'autre..

LE TRIANGLE DE KARPAM

Quand on accepte de jouer un rôle dans ce triangle infernal, il est fort possible que l'on se retrouve à porter à tour de rôle, les trois casquettes.

Ce jeu psychologique révèle la codépendance des personnes en présence. La Victime a besoin de son Persécuteur pour être une Victime, le Sauveur a besoin d'une Victime pour être un Sauveur, et ainsi de suite...

(Observez ce triangle dans la majorité des productions culturelles)

Chacun se nourrit de l'énergie et de l'émotion de l'autre dans une **dramatisation des rapports** qui empêche chacun de se recentrer sur lui-même, de se confronter à sa fragilité, et de gagner une autonomie qui semble plus menaçante que cette dynamique de conflit.

L'intensité émotionnelle éprouvée alors est comme une drogue dont il faut sans cesse augmenter la dose... jusqu'à parfois faire titre dans la rubrique des faits divers...

LE TRIANGLE DE KARPAM

Pour s'en sortir, il va falloir que

- la Victime regagne de la puissance,
- le Persécuteur devienne structurant,
- le Sauveur se donne des permissions de faire pour lui-même.

LE TRIANGLE DE KARPAM

La VICTIME

Pour la personne qui joue le rôle de type Victime, rien de ce qui lui arrive dans sa vie n'est de sa « faute ».

Elle est soumise aux circonstances, elle se sent manipulée par les autres, agressée, elle ressent un fort sentiment d'impuissance. Elle vit ses désirs comme des besoins impérieux, elle a souvent peur de manquer, d'être abandonnée...

Notre société, notre éducation, nous conditionnent à jouer ce rôle en confortant en nous l'idée que nous devons nous en remettre à « ceux qui savent mieux que nous » pour nous autoriser à faire ou ne pas faire, évaluer notre mérite et nous octroyer ou non un droit au bonheur.

Ainsi le rôle le plus joué, c'est celui de Victime. C'est une position confortable qui épargne la remise en question et ôte toute responsabilité de sa propre vie. Ce n'est pas une attitude très propice à l'évolution. Elle peut devenir Sauveur ou Persécuteur.

LE TRIANGLE DE KARPAM

Que fait la VICTIME ?

Elle se situe comme innocente et impuissante.

Son objectif ?

Attirer la sympathie et s'entourer de sauveur tout en rejetant la responsabilité sur son entourage, lequel ne réagit pas toujours de la façon escomptée.

L'inconvénient ?

La victime peut provoquer un comportement de persécuteur. « Ras-le bol, tu te plains toujours ». Elle finit par agacer, son comportement devient souvent contre-productif et elle n'y comprend rien.



LE TRIANGLE DE KARPAM

LE SAUVEUR

La personne qui joue le rôle de Sauveur adopte une position de compétence, réelle ou non, qui dénie ou diminue chez la Victime, le pouvoir de s'aider ou de décider elle-même, de devenir autonome.

L'abnégation, l'altruisme et la générosité sont des valeurs très encouragées. Il reste à déterminer quelle part de pouvoir nous nous octroyons sur les autres en adoptant cette position dominante qui les infantilise.

Le Sauveur est une personne qui, pour soulager l'inconfort (pitié, culpabilité, anxiété) que la détresse de la personne Victime provoque en elle, intervient en tant que protecteur, expert...

Le Sauveur, le plus souvent, se détourne ainsi de la nécessité de traiter sa propre partie Victime.

LE TRIANGLE DE KARPAM

Que fait le SAUVEUR ?

Généreux, altruiste, le sauveur est toujours là pour tirer d'affaire la veuve, l'orphelin, et les autres. Ses expressions favorites : « tu veux un coup de main ? », « laisse, je vais le faire »...

Son objectif ?

Le sauveur nourrit son ego de sa propre générosité. Se focaliser sur les problèmes des autres est de plus, un excellent moyen de fuir ses propres problèmes.

L'inconvénient ?

Ce côté protecteur devient vite infantilisant. Préparer chaque semaine le sac de sport de son fils de 15 ans, en espérant un retour de gratitude, c'est inciter ce garçon à la paresse, par exemple.



LE TRIANGLE DE KARPAM

Le PERSÉCUTEUR

Le Persécuteur, c'est celui qui sait, **qui édicte des règles, commande, surveille et relève chaque manquement pour intervenir au moindre écart.**

Il se croit obligé d'être sévère ou méchant, de remettre les autres à leur place, il infériorise, fait la morale, etc.

Il **dirige la relation pour mieux la contrôler** et faire l'économie d'une dynamique d'échange qui lui semble plus incertaine et plus dangereuse.

En fait, il profite du fait que la Victime lui abandonne la responsabilité de sa vie.

C'est bien souvent un Sauveur déçu et qui emploie maintenant la manière forte, ou une Victime révoltée qui adopte un comportement de domination pour se protéger.

LE TRIANGLE DE KARPAM

Que fait le PERSÉCUTEUR ?

Critique et dévalorisant, le persécuteur repère toujours ce qui ne va pas. Il ne tolère rien, le persécuteur se pose comme le gardien de la morale et il ne s'épargne pas non plus.

Son objectif ?

En déchargeant sa frustration et sa négativité sur les autres, il leur fait en quelque sorte payer les frustrations accumulées depuis l'enfance.

L'inconvénient ?

Sans Victime consentante, pas de persécution possible.

En fait, c'est un manque de confiance qui cherche à se masquer par l'attitude opposée.

.

-

LE TRIANGLE DE KARPAM

Pourquoi ces rôles ?

Nous recherchons dans le regard de l'autre de quoi conforter notre **estime de soi**.

Notre **besoin de reconnaissance** est aussi indispensable à notre survie que manger et dormir.

Aussi, nous nous débrouillons pour recevoir notre ration d'attention quotidienne, positive (sourire, câlin) ou négative (critique, jugement, voire même, des coups) : n'importe quel échange même une dispute vaut mieux que d'être ignorés.

Nous entrons en relation suivant des schémas familiaux (de notre enfance) :

- la victime est l'enfant que sa dépendance réduit à l'impuissance ;
- le persécuteur rappelle le parent qui juge et gronde ;
- le sauveur est le parent nourricier rassurant et protecteur.

LE TRIANGLE DE KARPAM

Et quand on souffre d'être systématiquement pris au piège de ces rôles,

- quand une victime se voit sans cesse reprocher de ne pas se prendre en charge,
- quand un persécuteur a fait le vide autour de lui,
- quand un sauveur s'épuise à force de voler au secours du monde entier,

il est temps de changer. En adoptant un comportement adulte, en assumant sa part de responsabilité dans la relation et en fonctionnant d'égal à égal. .

LE TRIANGLE DE KARPAM

Comment ne plus jouer la victime ?

Vous êtes expert dans l'art de vous plaindre, et sans demande directement, d'inspirer un service dans l'âme de votre interlocuteur. Votre sentiment d'infériorité vous rend un brin manipulateur sans certitude d'obtenir ce que vous souhaitez.

Commencez par identifier vos vrais besoins et par formuler des demandes précises.

Prenez aussi conscience du fait que les solutions sont en vous, et pour gagner en autonomie, appliquer la politique des petits pas.

Même avec les objets ! par exemple, cesser de considérer votre dernier I-Pad comme un persécuteur muet : passez quelques minutes chaque jour à découvrir son fonctionnement et à naviguer dans les fichiers. Vous verrez que, avec un peu de persévérance, c'est à votre portée.

Lire le livre j'arrête de râler au travail

o

LE TRIANGLE DE KARPAM

Comment ne plus jouer le sauveur ?

Vouloir sauver les autres à tout prix n'est pas le meilleur moyen pour gagner leur attention.

Il est souvent plus constructif (et moins risqué) d'aider une personne à devenir plus autonome que de tout lui apporter sur un plateau.

Aussi, pour sortir du piège du sauvetage inadéquat, **partez du principe que personne a des ressources** et assurez-vous que votre intervention, à laquelle ailleurs vous n'êtes pas obligé, respecte les conditions suivantes :

LE TRIANGLE DE KARPAM

Comment ne plus jouer le sauveur?

1. Répondre à une demande d'aide clairement verbalisée. Un doute ? Questionner : « **Qu'est-ce que tu attends de moi ? Puis-je t'être utile ? En quoi je peux t'aider ?** »
2. S'assurer que vous avez **les capacités d'aider la personne** : vouloir sauver quelqu'un de la noyade sans savoir nager, cela fait deux noyés.
3. **Cadrer votre aide dans le contenu et dans le temps** : « D'accord pour vous aider à accomplir cette mission cette semaine afin que vous preniez vos marques »
4. **Ne faites pas plus de la moitié du chemin** : « Pendant que je prends rendez-vous, tu raccompagnes le résident »
5. **Proposer une contrepartie** : « Ok, je suis d'accord pour que tu partes plus tôt aujourd'hui. Demain, j'aurai besoin que tu restes plus tard pour ce dossier ». De cette façon personne ne se sentira en dette et vous fonctionnez d'égal à égal.

o

LE TRIANGLE DE KARPAM

Comment ne plus jouer le persécuteur ?

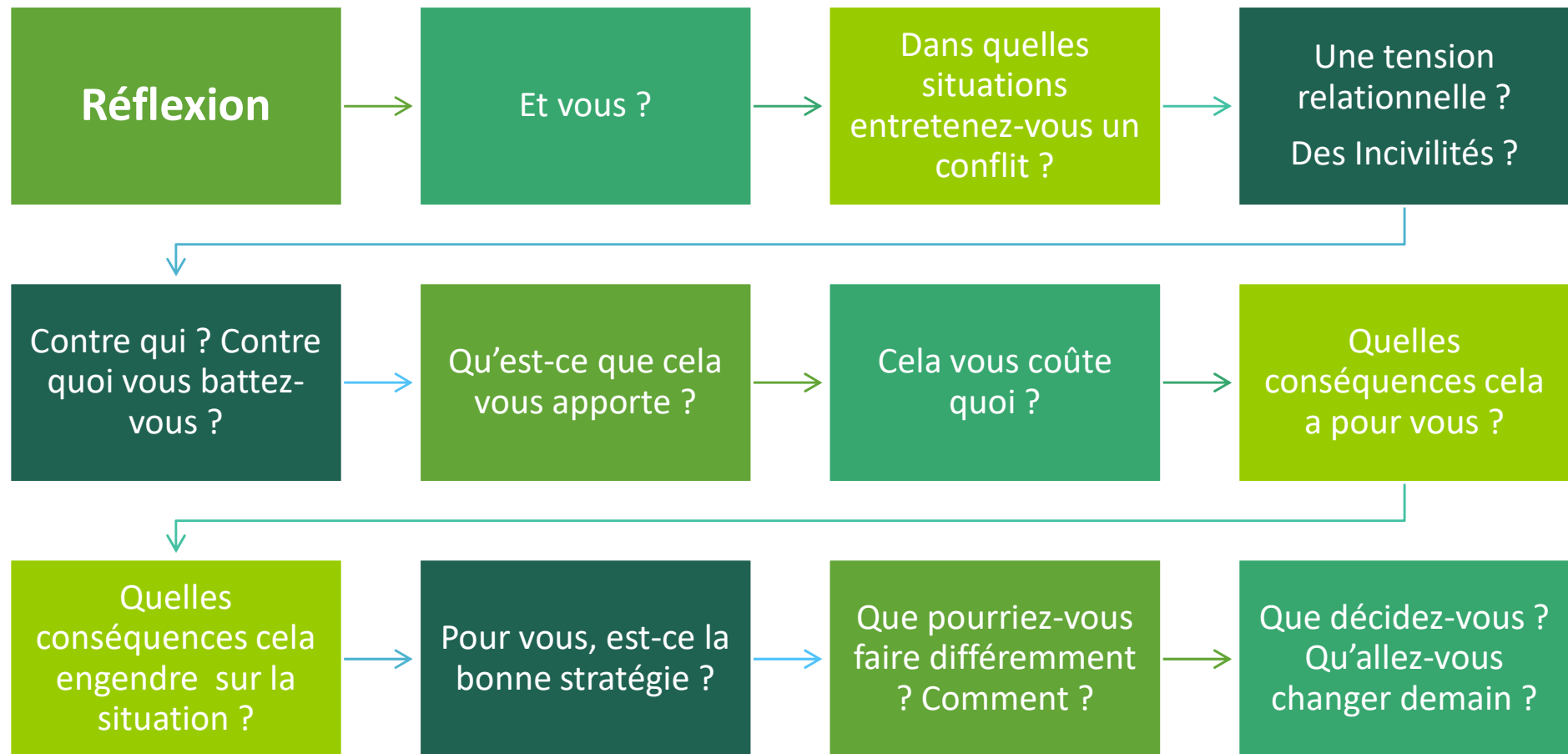
Ce ne sont pas tant vos propos qui créent un malaise car vos critiques ne sont pas toujours injustifiées. Ce sont votre ton et votre comportement qui posent un problème.

- Aussi, dès que vous sentez une envie de recadrer quelqu'un, interrogez-vous sur ce que vous vous refusez à ce moment-là et que la personne s'autorise : un peu de repos ? l'imperfection ? un petit plaisir ?

Les interdits que l'on se met à soi-même sont à l'origine de bien des frustrations, or il suffit de quelques instants pour se reconnecter à nos désirs.

- 1. Écrivez en quelques mots la situation qui provoque votre agacement.**
- 2. Dirigez ensuite votre attention sur le centre de votre poitrine (tendue ? douloureux ?) et respirez lentement.**
- 3. Retrouvez un souvenir agréable qui vous a fait rire ou sourire et revivez cet instant.**
- 4. Dans cet état de détente demandez-vous qu'elle serait la réponse appropriée à votre état de tension... Et écoutez-la : images, sons, mots, sensations...**

CONCLUSION



MERCI POUR VOTRE IMPLICATION

Questionnaire de satisfaction en ligne

Et d'évaluation de l'atteinte des objectifs

QUIZZ

15 minutes