



## L'Échelle sociale des émotions dans les violences externes du travail



Tout salarié au contact de clients peut être potentiellement victime de violences externes de la part de certains d'entre eux.

Je rappelle que la violence externe est bien le fait de personnes "extérieures" à l'entreprise (clients, usagers, patients) qui par leurs comportements (incivilités, agressions verbales et physiques, menaces) portent atteinte à la santé physique et mentale des salariés.

L'employeur a l'obligation d'assurer la santé et la sécurité de ses salariés dans toutes les situations de travail, ce qui inclut les relations clients et de fait, la possibilité de risque de violences externes à évaluer dans le Document Unique.

Comme toujours, pour évaluer le risque professionnel, le plus simple est de revenir aux principes généraux de prévention prévus, dans le Code du travail.

Le danger est le client et la situation dangereuse est bien la relation client dans la probabilité qu'elle survienne et la gravité qu'elle peut engendrer.

Il ne s'agit pas ici de traiter des moyens de prévention à mettre en place en fonction des principes généraux de prévention, ni de traiter des conséquences mentales et physiques de ce type de risque qui sont bien connus.

Malheureusement, il y a encore quelques employeurs qui font porter la faute sur le salarié :

*"Si IL ou ELLE n'est pas capable de faire face à ce genre de situation, IL ou ELLE n'a qu'à changer de travail !"*

Comme s'il était normal de se faire insulter, agresser, menacer dans le cadre de son travail !

Il est certain que ce type de situation ne devrait pas arriver et que l'employeur ne peut se défaire ou ignorer ce type de situation de travail.

Sauf que le "zéro accident" est une utopie.



## L'Échelle sociale des émotions dans les violences externes du travail

Revenons donc au cœur du sujet, réagir face à la violence externe :

Alors, bien entendu, il y a plusieurs possibilités de réaction.

La **GESTION DU STRESS** dont l'objectif est de connaître SA situation de **STRESS** et non celle de son interlocuteur. C'est un élément important mais ce n'est qu'une partie de la réponse qui ne permet pas d'agir face au danger de violence externe, car si nous savons ce que nous risquons au niveau psychosocial, nous n'avons pas la réponse immédiate et adaptée à l'agression.

La **PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE (PNL)** dont l'objectif est de connaître la position de vie de quelqu'un et d'agir en conséquence en répondant avec une autre position de vie adaptée (Parent/Adulte/Enfant). C'est effectivement une possibilité qu'il est bon de connaître et d'utiliser à bon escient dans une relation client.

Ces deux approches, comme la **COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)** sont très intéressantes, mais nécessitent du temps que les salariés et les entreprises n'ont pas toujours pour mettre en œuvre ces pratiques.

Mais ces approches ont une limite, elles s'adressent à l'intellect de l'interlocuteur et non son émotion. Dit autrement, essayer de raisonner une personne a une émotion qui s'exprime sous forme de haine, d'inquiétude, d'agressivité, de culpabilité, de rancœur ne peut se faire en faisant appel uniquement à sa raison. Dans certains cas, l'émotion de l'interlocuteur est-t-elle qu'il sera très difficile, voire impossible de le raisonner, sans jouer aussi sur le registre des émotions.

Pour faire un trait d'humour sur un sujet aussi grave, essayons d'imaginer la scène suivante :

- *Vous êtes en face de quelqu'un visiblement en colère et vous crie dessus, sans s'arrêter.*

Essayez de lui dire : *"Pourriez-vous avoir l'amabilité de vous arrêter de parler afin que je puisse moi aussi m'exprimer sur le sujet"*. Il n'est pas certain que cela arrête la colère de la personne.

À cela s'ajoute le fait que le salarié qui subit une violence externe est, de fait lui aussi, dans un état d'émotion. Il lui sera plus facile, s'il connaît et a expérimenté les mécanismes des émotions de les mettre en pratique.



## L'Échelle sociale des émotions dans les violences externes du travail

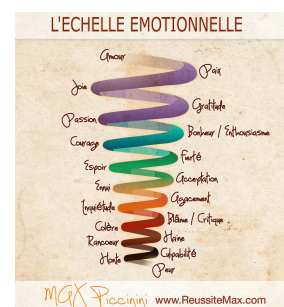
Alors, essayer de comprendre dans quel état d'émotion est son agresseur afin de réagir sans envenimer la situation et savoir ce que cela fait aussi "émotionnellement", au salarié, au moment où la violence du client s'exerce est l'objectif vers lequel il faut tendre.

Pour cela, il faut connaître "L'ÉCHELLE SOCIALE DES ÉMOTIONS". Beaucoup d'études ont été faites sur le sujet depuis DARWIN. Je reste modeste, il ne s'agit pas ici de prétendre à une étude sociologique, ni à une recherche clinique.

Simplement d'appliquer concrètement cette connaissance à des situations de travail.

En quoi, l'échelle sociale des émotions peut-elle aider un salarié dans une relation client ?

Un de mes anciens directeurs, très bon acteur de théâtre amateur, m'a expliqué que certains acteurs peuvent dire le même texte de 38 façons différentes en jouant sur un registre des émotions – l'amour, la paix, la gratitude, la passion, le bonheur, mais aussi la colère, l'ennui, etc. jusqu'à l'émotion de mort !



Je n'ai pas cette prétention et cela ne servirait à rien. L'objectif se doit d'être pratique.

D'abord un principe simple, pour sortir d'une relation client difficile, il grimper "avec lui" les barreaux de l'échelle, en étant toujours dans l'émotion supérieure à la sienne. Autrement dit, monter dans l'échelle sociale des émotions, comme dans une ascension en entraînant quelqu'un en difficulté avec qui on est encordé afin de l'entraîner, mais aussi de le soulager dans cette montée. L'erreur fatale serait de descendre "dans" les émotions, voire d'être dans une émotion dite inférieure à la sienne, sans le savoir. C'est le moyen le plus rapide pour arriver à une catastrophe.

Repérer l'émotion principale d'un interlocuteur pour ajuster l'émotion supérieure qui conviendra le mieux est le principe de base.

Facile à dire, plus difficile à réaliser. Comme toujours, il y a un grand écart entre la théorie et la pratique, entre le savoir, le savoir-faire et le savoir-être.

ACACIA CONSEIL a mis en place, depuis plusieurs années une formation-action qui permet d'appliquer l'échelle sociale des émotions pour toute situation de travail de type relation-client. Cette formation a été réalisée et validé auprès de soignants, d'employés de banque et de fonctionnaires des services fiscaux. Trois catégories de salariés que l'on peut considérer comme représentatives de l'exposition au risque "émotion" de leurs interlocuteurs.

ACACIA CONSEIL