



Gérer les situations déstabilisantes dans le cadre d'entretiens téléphoniques

Ce mémo a pour objectifs de :

- repérer les bonnes pratiques en communication pour éviter les tensions
- ne pas se laisser déstabiliser dans le cadre d'entretiens téléphoniques

Sommaire

Introduction	3
1. RAPPEL : LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION SOCIALE	4
1.1 La définition de la médiation sociale	4
1.2 Le cadre déontologique de la médiation sociale	4
1.3 Les registres d'intervention de la médiation sociale	5
2. MAITRISER SA COMMUNICATION POUR NE PAS GENERER DE TENSION	6
2.1 Soigner sa communication verbale	6
2.2 Adopter un langage positif	6
2.3 Ne pas utiliser des termes imprécis	7
2.4 Veiller à utiliser le registre de langage « courant »	7
3. APPREHENDER DIFFERENTES SITUATIONS LORS D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE POUR NE PAS ETRE DESTABILISE	8
3.1 Dans le cas où votre interlocuteur est « bavard »	8
3.2 Dans le cas où votre interlocuteur est « timide »	8
3.3 Dans le cas où votre interlocuteur est « soumis à une forte émotion »	9
3.4 Dans le cas où votre interlocuteur « ne vous comprend pas »	10
4 S'ENTREtenir AVEC DES PERSONNES AGRESSIVES OU PROVOCATRICES A VOTRE EGARD	11
4.1 Faire preuve d'assertivité	11
4.2 Si l'assertivité n'a pas de prise sur votre interlocuteur	12
4.3 Limites d'intervention	12
5. APRES L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE	13
5.1 Rendre compte	13
5.2 « Evacuer la pression »	13

Introduction

Comme pour les situations de terrain, le principal facteur de stress lors d'un entretien téléphonique, c'est l'appel qui déstabilise ! Là encore, des techniques et des « trucs et astuces » faciles à appliquer permettent de gérer la plupart des situations.

Evidemment la situation de confinement que nous vivons peut générer du stress et des émotions fortes chez les personnes avec qui vous aurez des entretiens téléphoniques. Comme lors de vos interventions sur le terrain, vous devrez par moment dialoguer avec des personnes en colère, en détresse, provocatrices ou agressives.

Tous les médiateurs sont conscients que dans certains cas ils gèrent facilement le conflit et pas dans d'autres. Cela dépend de l'adaptabilité au profil de l'interlocuteur, de l'état de fatigue, de la formation ou encore de l'expérience du médiateur.

Les conseils proposés dans ce mémo seront donc particulièrement utiles quand le médiateur n'a pas les ressources pour faire face à un appel déstabilisant (perte de fil conducteur, perte d'objectif CF mémo2).



1. RAPPEL : LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION SOCIALE

Le cadre du métier, tel que défini dans la Norme AFNOR XP X60-600, peut être respecté, même dans le cadre d'un entretien téléphonique.

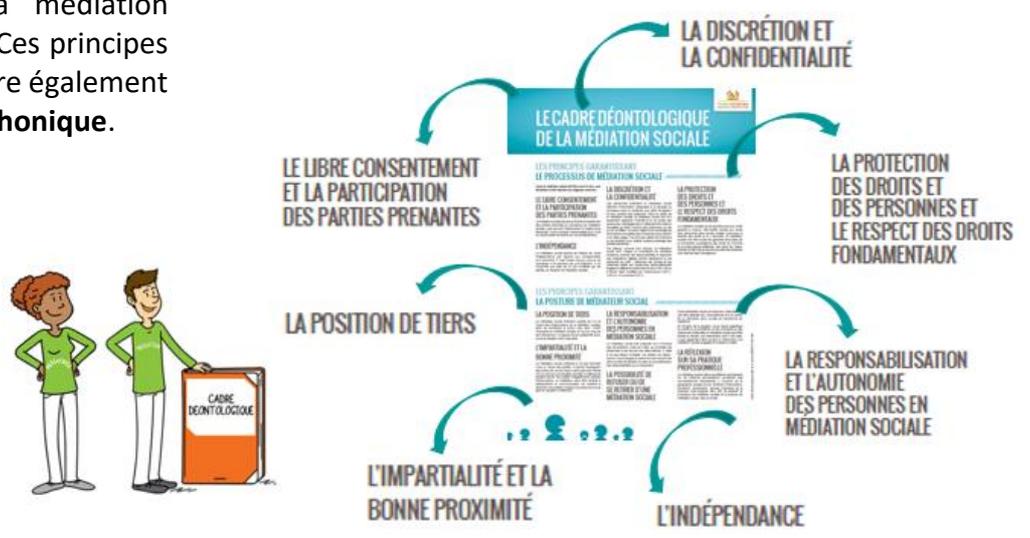
1.1 La définition de la médiation sociale



La définition de la médiation sociale (Colloque européen, Créteil _ sept. 2000) évoque notamment la création et la réparation du lien social, ainsi que l'organisation d'échanges, ce qui est toujours possible dans le cadre d'un **entretien téléphonique**. Les médiateurs sociaux utilisent simplement un autre canal de communication.

1.2 Le cadre déontologique de la médiation sociale

Le respect des principes du cadre déontologique de la médiation sociale est impératif. Ces principes sont à mettre en œuvre également dans l'**entretien téléphonique**.



1.3 Les registres d'intervention de la médiation sociale



L'entretien téléphonique permet de mettre en œuvre auprès des usagers les registres d'intervention suivants du médiateur social :

2. MAITRISER SA COMMUNICATION POUR NE PAS GENERER DE TENSION

Vos meilleurs alliés pour répondre au mieux à vos interlocuteurs sont : la maîtrise de vos émotions, faire preuve d'intelligence émotionnelle et l'écoute active.

2.1 Soigner sa communication verbale

Dans les précédents mémos nous avons abordé le fait que les entretiens téléphoniques nous privent de la communication non-verbale, par conséquent les deux autres formes de communication, paraverbale et verbale, prennent toute la place.

Être attentif à « son paraverbal » est un conseil du Mémo 1, ici **nous aborderons la communication verbale.**

Les mots sont importants non pour ce qu'ils sont mais pour ce qu'ils véhiculent. Ils peuvent faire naître des émotions négatives autant chez celui qui les prononce que chez celui que les entend.

Un langage simple, avec des phrases courtes, est toujours plus efficace.

2.2 Adopter un langage positif :

Le but n'est pas d'enjoliver les choses pour les rendre plus acceptables ou attrayantes aux yeux de notre interlocuteur. Adopter un langage positif implique l'usage conscient de tournures de phrases et d'un vocabulaire factuel et constructif.

Les mots génèrent une image mentale, propice ou nuisible à l'atteinte de notre objectif de communication. Pour mieux faire passer votre message, préférez des expressions positives et évitez les négations.

Exemples :

EN VERT : recommandé EN ROUGE : à ne pas prononcer

« Ne vous inquiétez pas »	« Rassurez-vous »
« Quel est le problème ? »	« Que se passe-t-il ? »
« Y'a pas de soucis ! »	« Bien entendu ! »
« On ne vous a pas oublié »	« Oui, je reviens à vous »
« Tout à fait honnêtement... »	« Pour résumer et être complet... »
« Je m'excuse de vous déranger »	« Je souhaite »
« Je ne sais pas »	« Je souhaite vous apporter une réponse précise. Je m'informe auprès de la mairie... »
« ...mais vous savez, ça ce n'est pas mon travail, il faut appeler le CCAS... »	« ...ne travaillant pas au CCAS, je vous propose de vous mettre en relation, voulez-vous leur numéro, ou que je les appelle de votre part ? ... »

2.3 Ne pas utiliser des termes imprécis

Votre interlocuteur aura besoin d'être rassuré et de s'entretenir avec un médiateur professionnel. Pour cela, nous vous conseillons de ne pas utiliser des termes imprécis, des « mots vagues ».

Exemples :

- Peut-être
- Théoriquement
- Je pense que
- Il se peut
- Eventuellement / Apparemment / Evidemment
- Je vais essayer
- Plus ou moins

2.4 Veiller à utiliser le registre de langage « courant »

La qualité de vos relations au téléphone dépend entre autres de votre niveau de langage. Si celui-ci est trop soutenu, vous risquez de ne pas toujours être bien compris par votre interlocuteur. Au contraire, si votre langage est trop familier, vous pourriez donner l'impression de manquer d'éducation ou de respect pour votre interlocuteur !

Pensez à vous adapter à votre interlocuteur.



3. APPREHENDER DIFFÉRENTES SITUATIONS LORS D'UN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE POUR NE PAS ÊTRE DESTABILISÉ

Vos interlocuteurs au téléphone auront diverses émotions et des comportements différents. Nous les avons classés en grandes catégories.

Vos interlocuteurs correspondront rarement à l'ensemble d'un « profil » d'une catégorie, cet exercice de classement nous contraint à une certaine « caricature » afin d'aborder un maximum de cas de figure.

3.1 Dans le cas où votre interlocuteur est « bavard » au moment de l'entretien téléphonique

« BAVARD »	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • A un raisonnement brouillon • Se noie et noie le médiateur sous une profusion d'information et de détails • A des difficultés à s'exprimer de manière structurée • Écoute rarement • Monopolise la parole 	<ul style="list-style-type: none"> • Recentrez le dialogue sur les besoins de votre interlocuteur en utilisant l'écoute active. Les questions fermées (impliquant les réponses « oui » ou « non ») peuvent vous aider à avancer dans l'entretien et éventuellement à conclure. • Utilisez les blancs (silences) pour interrompre • Interpellez par son nom.

3.2 Dans le cas de figure où votre interlocuteur est « timide » au moment de l'entretien téléphonique

« TIMIDE »	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • Parle peu • Se sent dépassée • A peur de vous déranger • Ne vous interromp pas même si elle n'a pas compris 	<ul style="list-style-type: none"> • Accordez-lui toute la patience nécessaire. • Valorisez, encouragez à développer • Posez des questions sous formes d'hypothèse pour l'aider à s'exprimer • Revenez sur les éléments éventuellement mal compris. • Faites reformuler les démarches que votre interlocuteur devra faire seul, afin de vérifier sa compréhension.

3.3 Dans le cas de figure où votre interlocuteur est « soumis à une forte émotion » au moment de l'entretien téléphonique.

« SOUMIS A UNE FORTE EMOTION »	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas par où commencer • Se plaint • Demande de l'aide • Est submergée par son émotion. • Utilise des termes exagérés, excessifs voire caricaturaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laissez votre interlocuteur « vider son sac » sans l'interrompre • Reconnaissez son émotion et cherchez à la comprendre • Rassurez la personne concernant la prise en compte de sa demande. • Ecoutez • Laissez place aux silences
ZOOM : personne en colère	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • Parle fort et vite • Vous coupe la parole • Répète en boucle 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbalisez son émotion, cela l'aidera à mettre des mots sur sa colère, dans l'objectif de lui permette d'en sortir. • Parlez-lui sur un ton deux fois plus bas que le sien
ZOOM : personne en détresse	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • Pleure • Déprime • Est défaitiste 	<ul style="list-style-type: none"> • Appréciez les efforts faits de façon positive et encourageante. • Lui demander si elle à un proche à qui parler de cette situation. • Organisez un rendez-vous téléphonique de suivi.

3.2.4 Dans le cas où votre interlocuteur « ne vous comprend pas » au moment de l'entretien téléphonique.

Dans cette situation il sera important pour vous dès le début de l'entretien de **diagnostiquer pourquoi votre interlocuteur ne vous comprend pas** :

- Déficience intellectuelle
- Difficulté ou non maîtrise du français
- Mal entendant
- Forte émotion (voir tableau précédent)
- ...

Ce diagnostic vous permettra de vous adapter au mieux aux besoins de votre interlocuteur

« NE VOUS COMPREND PAS »	
Face à une personne qui :	Comment se comporter :
<ul style="list-style-type: none"> • Ne comprend pas des explications simples • Utilise un vocabulaire très restreint 	<ul style="list-style-type: none"> • Soyez attentif et très à l'écoute • Utilisez des synonymes simples pour les mots que la personne ne comprend pas • Reformulez très régulièrement
<ul style="list-style-type: none"> • A du mal à trouver ses mots • Passe du français à une langue étrangère. • Vous fait répéter très souvent 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlez lentement, simplement et de façon concise • Proposez d'envoyer un mail, afin que votre interlocuteur puisse le traduire tranquillement ou le faire traduire.
<ul style="list-style-type: none"> • Semble ne pas comprendre vos propos • N'ose pas vous faire répéter • Parle fort 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlez plus fort (sans crier) • Parlez plus lentement et accentuez votre articulation • Faites répéter les démarches que votre interlocuteur devra faire seul, afin de vérifier la bonne réception de l'information. • Proposez d'envoyer un mail

4 GERER LES PERSONNES AGRESSIVES OU PROVOCATRICES A VOTRE EGARD

Lors d'une agression ou d'une tentative de déstabilisation, l'être humain peut avoir diverses réactions :

- ⇒ La fuite
- ⇒ La manipulation
- ⇒ L'agressivité
- ⇒ **L'assertivité**

Les 3 premières s'emploient de façon réflexe, elles sont génératrices de tensions, de défenses, d'incompréhensions et de perte de temps.

Face à une attitude agressive ou provocante, nous conseillons de communiquer de manière assertive le plus souvent possible. Cette façon de réagir face à l'agression ou à la provocation a pour objectif de **rétablir une communication efficace** tout en garantissant une prise en compte de vos besoins et de ceux de votre interlocuteur.

4.1 Faire preuve d'assertivité

<p>Être dans l'assertivité, c'est associer deux qualités qui peuvent sembler contradictoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Affirmation de soi ⇒ Respect d'autrui 	<p>Les 3 composantes de l'assertivité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Savoir dire « non » ⇒ Savoir exprimer ses besoins et ses désirs ⇒ Exprimer sa gêne et/ou recevoir une critique
---	---



Une expression populaire peut nous aider à appréhender le concept d'assertivité :

« Ni paillason, ni hérisson »

Exemples de réponses face à l'agression verbale : une non assertive et une assertive

Monsieur x vous venez de manquer de respect, je ne vous permets pas, ne recommencez pas, si vous voulez que je vous aide !

Monsieur x, lorsque vous me criez dessus, je me sens mal. Je peux comprendre que la situation que vous vivez vous met en colère, j'ai besoin que notre échange soit plus apaisé, et je vous propose de continuer à m'expliquer la situation plus calmement. Voulez-vous poursuivre cet entretien monsieur x ?

4.2 Si l'assertivité n'a pas de prise sur votre interlocuteur

Dans le cas où votre interlocuteur ne répond pas positivement à votre positionnement assertif et qu'il poursuit ses provocations, menaces et/ou agressions verbales :
passer le relais à un collègue si cela est possible, afin de vous protéger et de tenter malgré tout de l'aider.

Monsieur x, on ne va pas réussir à s'entendre, je vais passer le téléphone à mon collègue avec qui vous pourrez échanger plus sereinement je l'espère.

Dans de rares cas, il vous faudra, calmement et si votre interlocuteur vous en laisse l'opportunité, le prévenir que ses propos à votre égard sont interdits par la loi (racisme, sexisme, menace...) et que la conversation téléphonique s'arrête là.
Après avoir raccroché, il sera nécessaire de réaliser un rapport circonstancié de cet échange afin de prévenir votre employeur. La réflexion sur le fait de déposer une plainte ou une main courante sera à mener avec votre employeur.

4.3 Limites d'intervention

La médiation sociale ne peut répondre à toutes les situations, du fait de son positionnement intermédiaire entre les métiers de la sécurisation et ceux de l'accompagnement social et du cadre déontologique qui régit notre métier.

Voici une liste non-exhaustive de situations où le médiateur pourrait être en limite d'intervention.

- Le relais nécessaire dans un cadre d'urgence sociale, médicale.
- Impossibilité de communiquer pour diverses raisons : ivresse, propos délirants, énervement extrême, menace de violence...
- Non-adhésion d'un usager au processus de médiation.
- ...

Ces limites d'intervention s'appliquent notamment dans un cadre d'entretien téléphonique.

Dans ces situations le médiateur doit faire appel à un principe déontologique garantissant sa posture :

« La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence. En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi.
Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais. »

Extrait de la norme AFNOR métier médiation sociale

5. APRES L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

5.1 Rendre compte

Certains échanges sont plus difficiles que d'autres, dans tous les cas il sera important pendant **chaque appel de prendre des notes**. Ces notes permettent une transmission à votre équipe sous forme d'un compte-rendu (oral et écrit selon l'organisation de votre service). Ce travail de rendre compte permet le relais d'une situation à vos collègues médiateurs et/ou de faire une mise en relation avec l'un de vos partenaires.

Cette démarche réflexive et de rendre compte fait écho à notre principe déontologique garantissant la posture du médiateur social :

« La réflexion sur sa pratique professionnelle

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique [...] afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social dans la durée »

Extrait de la norme AFNOR métier médiation sociale

5.2 « Evacuer la pression »

Il est fortement recommandé de parler de ces entretiens difficiles avec vos collègues, votre hiérarchie, de manière formelle et informelle.

C'est important car cela vous permet de conserver les capacités émotionnelles nécessaires pour recevoir les futurs appels. L'essentiel est de ne pas ramener les tensions générées dans votre espace personnel.

