

Comportement assertif RIVA féminisation métier GRDF

Dans des situations où on atteint une limite (compétences, rôle, inconfort...), il sera important de mettre en œuvre un **comportement assertif** pour se sortir de la situation en **respectant les besoins de chacun des interlocuteurs** et en communiquant clairement sur vos besoins.

A travers un exemple de **situation « limite »**, voici une méthode à appliquer dans toute situation :

GROUPE 1

Limites	Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »	Je me respecte « Ce que je me dis à moi-même et ce que je fais pour respecter mes besoins »	Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »
Périmètre d'intervention : le client me demande de redémarrer une chaudière dont je ne connais pas le fonctionnement			
Comportement Assertif	-« Je comprends que c'est important pour vous que la chaudière redémarre, ce n'est pas que je ne veux pas le faire mais je ne connais pas ce matériel et je risque de ne pas être efficace .. je ne voudrais pas faire de bêtise ... »	-Je prends conscience que je ne connais pas le matériel et que je risque de ne pas y arriver seule - je prends contact avec mon manager ou le service maintenance	-« C'est normalement au plombier de démarrer les chaudières néanmoins je vais contacter le service maintenance pour voir s'ils peuvent m'aider par téléphone ... j'ai besoin d'un peu de temps ... je ne peux vous garantir que cela fonctionnera mais on va faire le maximum
Comportement Non assertif	-« C'est au plombier de faire ça ! » (sans explication) -« Chacun son travail on ne peut pas savoir tout faire ! » -Je dis oui, tout en sachant bien que je ne vais pas y arriver .	-J'essaie de redémarrer la chaudière coûte que coûte sans donner d'explications et sans réfléchir aux autres choses à faire. -Je me dis : je suis nulle!	-« Ok je m'en occupe »

MANAGER FORMATION

Dans les deux situations suivantes, échangez en binôme et remplir les cases vides

Limites	Je te respecte <i>« Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</i>	Je me respecte <i>« Ce que je me dis à moi-même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</i>	Respecte-moi <i>« Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</i>
Inconfort : le client homme chez qui j'interviens seule ferme la porte de son appartement à double tour			
Comportement Assertif		-	
Comportement Non assertif		-	

MANAGER FORMATION

Limites	Je te respecte <i>« Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</i>	Je me respecte <i>« Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</i>	Respecte-moi <i>« Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</i>
Légitimité : lors d'une intervention de mise en service le client homme semble douter de ma capacité, il ne s'adresse qu'au jeune apprenti homme et monte des signes d'anxiété ...			
Comportement Assertif		-	
Comportement Non assertif		-	

MANAGER FORMATION

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p><i>Identifiez et formulez une situation vécue en interne</i></p>			
<p>Comportement Assertif</p>		-	
<p>Comportement Non assertif</p>		-	

GROUPE 2

Limites	Je te respecte <i>« Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</i>	Je me respecte <i>« Ce que je me dis à moi-même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</i>	Respecte-moi <i>« Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</i>
Périmètre d'intervention : le client me demande de redémarrer une chaudière dont je ne connais pas le fonctionnement			
Comportement Assertif	<p>-« Je comprends que c'est important pour vous que la chaudière redémarre, ce n'est pas que je ne veux pas le faire mais je ne connais pas ce matériel et je risque de ne pas être efficace .. je ne voudrais pas faire de bêtise ... »</p>	<p>-Je prends conscience que je ne connais pas le matériel et que je risque de ne pas y arriver seule - je prends contact avec mon manager ou le service maintenance</p>	<p>-« C'est normalement au plombier de démarrer les chaudières néanmoins je vais contacter le service maintenance pour voir s'ils peuvent m'aider par téléphone ... j'ai besoin d'un peu de temps ... je ne peux vous garantir que cela fonctionnera mais on va faire le maximum</p>
Comportement Non assertif	<p>-« C'est au plombier de faire ça ! » (sans explication) -« Chacun son travail on ne peut pas savoir tout faire ! » -Je dis oui, tout en sachant bien que je ne vais pas y arriver .</p>	<p>-J'essaie de redémarrer la chaudière coûte que coûte sans donner d'explications et sans réfléchir aux autres choses à faire. -Je me dis : je suis nulle!</p>	<p>-« Ok je m'en occupe »</p>

MANAGER FORMATION

Dans les deux situations suivantes , échangez en binôme et remplir les cases vides

Limites	Je te respecte <i>« Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</i>	Je me respecte <i>« Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</i>	Respecte-moi <i>« Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</i>
Inconfort : le client homme chez qui j'interviens seule ferme la porte de son appartement à double tour			
Comportement Assertif		-	
Comportement Non assertif		-	

MANAGER FORMATION

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p>Légitimité : lors d'une intervention de mise en service le client homme semble douter de ma capacité, il ne s'adresse qu'au jeune apprenti homme et monte des signes d'anxiété ...</p>			
<p>Comportement Assertif</p>		-	
<p>Comportement Non assertif</p>		-	

MANAGER FORMATION

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p>Identifiez et formulez une situation vécue en interne</p>			
<p>Comportement Assertif</p>			
<p>Comportement Non assertif</p>			

GROUPE 3

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi-même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p>Périmètre d'intervention : le client me demande de redémarrer une chaudière dont je ne connais pas le fonctionnement</p>			
<p>Comportement Assertif</p>	<p>-« Je comprends que c'est important pour vous que la chaudière redémarre, ce n'est pas que je ne veux pas le faire mais je ne connais pas ce matériel et je risque de ne pas être efficace .. je ne voudrais pas faire de bêtise ... »</p>	<p>-Je prends conscience que je ne connais pas le matériel et que je risque de ne pas y arriver seule - je prends contact avec mon manager ou le service maintenance</p>	<p>-« C'est normalement au plombier de démarrer les chaudières néanmoins je vais contacter le service maintenance pour voir s'ils peuvent m'aider par téléphone ... j'ai besoin d'un peu de temps ... je ne peux vous garantir que cela fonctionnera mais on va faire le maximum</p>
<p>Comportement Non assertif</p>	<p>-« C'est au plombier de faire ça ! » (sans explication) -« Chacun son travail on ne peut pas savoir tout faire ! » -Je dis oui, tout en sachant bien que je ne vais pas y arriver .</p>	<p>-J'essaie de redémarrer la chaudière coûte que coûte sans donner d'explications et sans réfléchir aux autres choses à faire. -Je me dis : je suis nulle!</p>	<p>-« Ok je m'en occupe »</p>

MANAGER FORMATION

Dans les deux situations suivantes , échangez en binôme et remplir les cases vides

Limites	Je te respecte <i>« Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</i>	Je me respecte <i>« Ce que je me dis à moi-même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</i>	Respecte-moi <i>« Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</i>
Inconfort : le client homme chez qui j'interviens seule ferme la porte de son appartement à double tour			
Comportement Assertif		-	
Comportement Non assertif		-	

MANAGER FORMATION

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p>Légitimité : lors d'une intervention de mise en service le client homme semble douter de ma capacité, il ne s'adresse qu'au jeune apprenti homme et monte des signes d'anxiété ...</p>			
<p>Comportement Assertif</p>			
<p>Comportement Non assertif</p>			

MANAGER FORMATION

<p>Limites</p>	<p>Je te respecte « Ce que je dis pour montrer que j'ai compris ses besoins »</p>	<p>Je me respecte « Ce que je me dis à moi- même et ce que je fais pour respecter mes besoins »</p>	<p>Respecte-moi « Ce que je lui dis pour qu'il respecte mes besoins »</p>
<p><i>Identifiez et formulez une situation vécue en interne</i></p>			
<p>Comportement Assertif</p>			
<p>Comportement Non assertif</p>			