

**MANAGER
FORMATION**



Le risque incivilité violence agression :

Réduisons les risques,
en apprenant à se connaître
pour mieux gérer l'instant de crise en ayant l'initiative

GRDF
cas chargés d'affaires et chargés d'études

La triple prévention chez GRDF

| Prévention primaire | Prévention secondaire | Prévention tertiaire |
|--|--|---|
| <p>La difficulté est identifiée ou anticipée</p> <p>Il s'agit alors d'EVITER le risque à sa source ANTICIPER le risque et le gérer</p> | <p>La difficulté est constatée</p> <p>Il s'agit d'aider les salariés à</p> <p>RENFORCER les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p> | <p>La difficulté est installée</p> <p>Comment réagir à l'urgence et éviter que cela ne réapparaisse ?</p> <p>Il s'agit de prendre en charge les salariés en souffrance et RECOUVRER la santé</p> |

1- Les situations chargés d'affaires et chargés d'études



Cas1: chargés d'affaires

Relation au client : demande de raccordement d'un client

Prévention primaire : Etre proactif en cas de retard : ne pas hésiter à faire un appel sortant CRAC

- Contact : Bonjour, X votre chargé d'affaires GRDF
- Raisons de l'appel. Je viens vers vous concernant votre raccordement. Je fais des points réguliers pour l'avancement et nous avons une difficulté, les ... vont avoir du retard à cause de ...
- Alternative : annonce des options
Voici les options qui se présentent à nous
 - soit, et c'est un surcoût de ...
 - soit, le ...
 - quel est votre choix ?
- Conclusion avec une note positive

Prévention secondaire :

- Dans l'entretien
 - Expliquer les phases des travaux et les délais associés pour que le client comprenne son rôle et devienne actif
- Face à une réclamation
 - écoute : savoir se taire, accueillir l'émotion du client et comprendre la situation
 - puis prise en charge de la situation pour une résolution : reformuler le sentiment et indiquer les options qui se présentent.

Cas 2 : chargés d'affaires

Relation aux riverains : fouille et bruits dans une rue pour des renouvellements de canalisation

Prévention primaire :

- Organiser une annonce par la municipalité
- Déposer une information sur le chantier en terme de bénéfice client ...

Prévention secondaire :

- Savoir accueillir en légitimant la difficulté du riverain :
 - savoir se taire et écouter,
 - accueillir l'émotion et/ou la légitimité de la démarche du client
 - Monsieur, vous avez bien fait de venir, nous allons voir si vous êtes concerné
 - Quelle est votre adresse ?
 - il n'y a aucune raison que vous ayez une difficulté ou effectivement vous êtes concerné,
 - Expliquer en exprimant des bénéfices clients :
 - « Pour des questions de sécurité nous renouvelons les canalisations »
 - « Nous devrions en avoir pour 4h »
 - Si désaccord ou objection... il n'y a aucune raison que vous soyez pénalisé, vous avez la possibilité de contacter notre entreprise

Cas chargés d'études

Appel d'un tiers (futur client, syndic, ...) qui a une insatisfaction

Prévention secondaire : réception d'appel entrants

- **Se préparer et être disponible**
- **Ecouter** : savoir se taire pour accueillir l'émotion du client et légitimer la demande de votre interlocuteur (vous avez bien fait de me contacter...). Comprendre la situation
- **Puis répondre** :
 - En cas d'erreur,
 - présenter des excuses au nom de l'entreprise
 - convenir d'une solution , d'une offre compte-tenu des contraintes mutuelles.

Ou

- En cas de négligence du tiers
 - Rappeler le processus. Par exemple le process de raccordement (étapes et délais) pour les devis
 - Re-convenir du mode de fonctionnement. (Ex pour les devis : dès que je reçois votre document, nous reconvenons d'un planning)

Prévention primaire : anticiper et organiser des appels sortants

A chaque fois que c'est possible pour éviter le risque, en cas d'anticipation d'un retard dans les délais... Ne pas hésiter à être **proactif** et appeler le tiers en appel sortant pour identifier avec lui des alternatives.

2 - Mon attitude spontanée



Ma réaction face aux messages négatifs

| | Réaction « destructrice » | Réaction « protectrice » |
|------------------------------------|---|--|
| Communication en vers moi | Dénigrement de soi-même Je prends le message contre moi. Les jugements contre moi. Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard » | Auto-empathie Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver une solution » |
| Communication à l'égard de l'autre | Dénigrement de l'autre Je juge et condamne l'autre Je pense : « il est con, débile ... » | Empathie pour l'autre Je dis « Vous avez bien fait de m'appeler ... » |



Mon style spontané

ATTAQUE

Agressivité devant les personnes et les événements :
Soumettre les autres
Les faire plier
Les agresser
S'imposer avec force

ASSERTIVITÉ

Dire sans agresser :
Exprimer calmement
tranquillement,
au fur et à mesure
ce qui est imprimé

FUITE

Évitement actif ou passif devant les personnes ou les événements :
Se soumettre
accepter contre son gré
sans aller
prendre sur soi

MANIPULATION

C'est ne pas annoncer clairement ses objectifs et employer des moyens détournés pour arriver à ses fins : ruse, mensonge, déguisement de la vérité

Repérer ma tendance : réflexif, actif ou équilibré ?



1- OBSERVER

- Les faits
- Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- Avoir une vision claire de la situation et savoir la relater

Je constate

2- COMPRENDRE

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

J'en déduis

3- AGIR

- Dans le cadre de ma mission, j'ai l'initiative
- Hors du cadre, je signale

Je propose

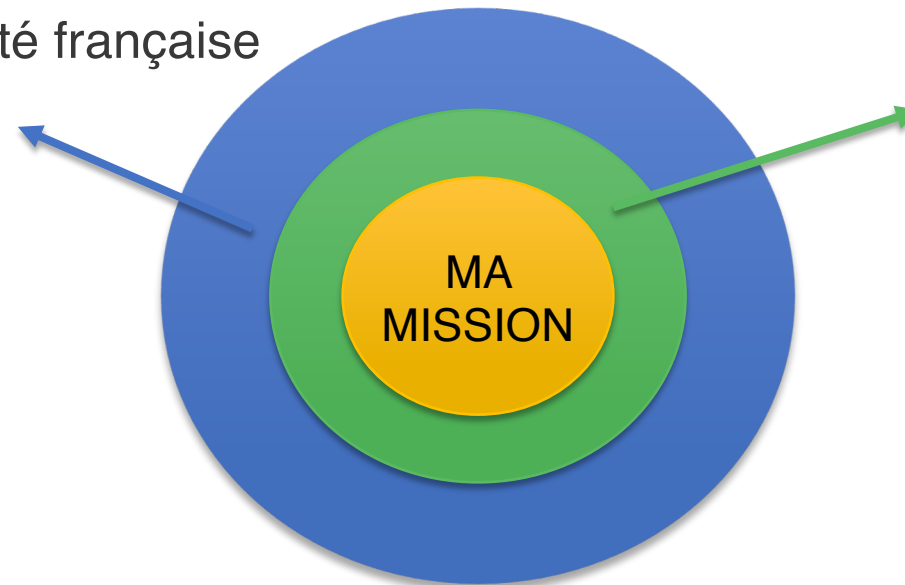
3 - Des outils d'aide



Bien identifier mes cercles d'implication et d'influence

HORS INFLUENCE

L'évolution de la société française
La politique
L'évolution du client



Ma hiérarchie
Les autres agents



La mission : être responsable.

Etre impliqué :

- ▶ c'est se mobiliser pour obtenir la coopération et dépasser les obstacles rencontrés
- ▶ C'est favoriser la remontée des informations et des difficultés rencontrées pour permettre à ma hiérarchie d'identifier les moyens de résoudre les problèmes.

La maitrise de soi : les trois R

RESPIRER

Respiration consciente

Respiration ventrale en 4 temps

RELATIVISER

Se centrer sur sa mission (ne pas prendre pour soi), expliquer son rôle

Se rappeler ce qui est important pour soi dans sa vie ...

Technique du rideau pour se ressourcer

RESPECTER

Respecter votre interlocuteur : écouter, reformuler, prendre en compte si cela est possible

Vous respecter : poser les limites

Rechercher une sortie honorable



Etre dans la résolution

Vouloir avoir raison

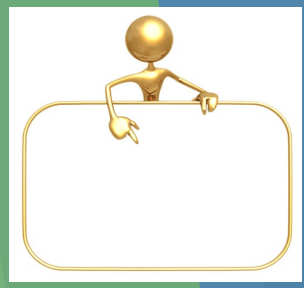
- C'est se figer sur des positions antagonistes
- C'est avoir un objectif opposé à mon interlocuteur
- C'est chercher à contraindre ou avoir la bonne démarche

C'est usant et risqué

Etre dans la résolution de la situation

- C'est se centrer sur un objectif commun
- C'est avoir une communication synergique
- C'est toujours laisser le choix à votre interlocuteur
- Votre mission est une action d'information, de négociation, de médiation, de réalisation d'une prestation pas une action de coercition

C'est valorisant et respectueux



Le comportement ...

nourrit le comportement

(l'impact du comportement lors de situations tendues ou cas possibles de dégradation de la relation)



Le comportement nourrit le comportement

IGNORER L'AGRESSIVITÉ

Faciliter la relation

- Calme
- Écoute = accueillir
- Se mettre en phase
- Négocier « gagnant - gagnant »
- Gestuelle (gestes, postures, attitudes, distance,...)
- Se dégager de la logique mimétique

Les 3 "A"

- Accueil**
- Assertivité**
- Attitudes non verbales**



RELATION GAGNANT / GAGNANT

CHOIX

Quel est mon objectif ?
 Professionnel : ma mission
 Personnel : bonne journée
ETRE EFFICACE

RÉPONDRE À L'AGRESSIVITÉ

Freiner la relation

- Mauvais contact
- Incompréhension
- Énervement
- Dérapage
- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme

Les portes de sortie :

- Savoir se taire
- Faire une pause
- Démasquer
- Appeler un tiers
- Décrocher

RELATION GAGNANT / PERDANT

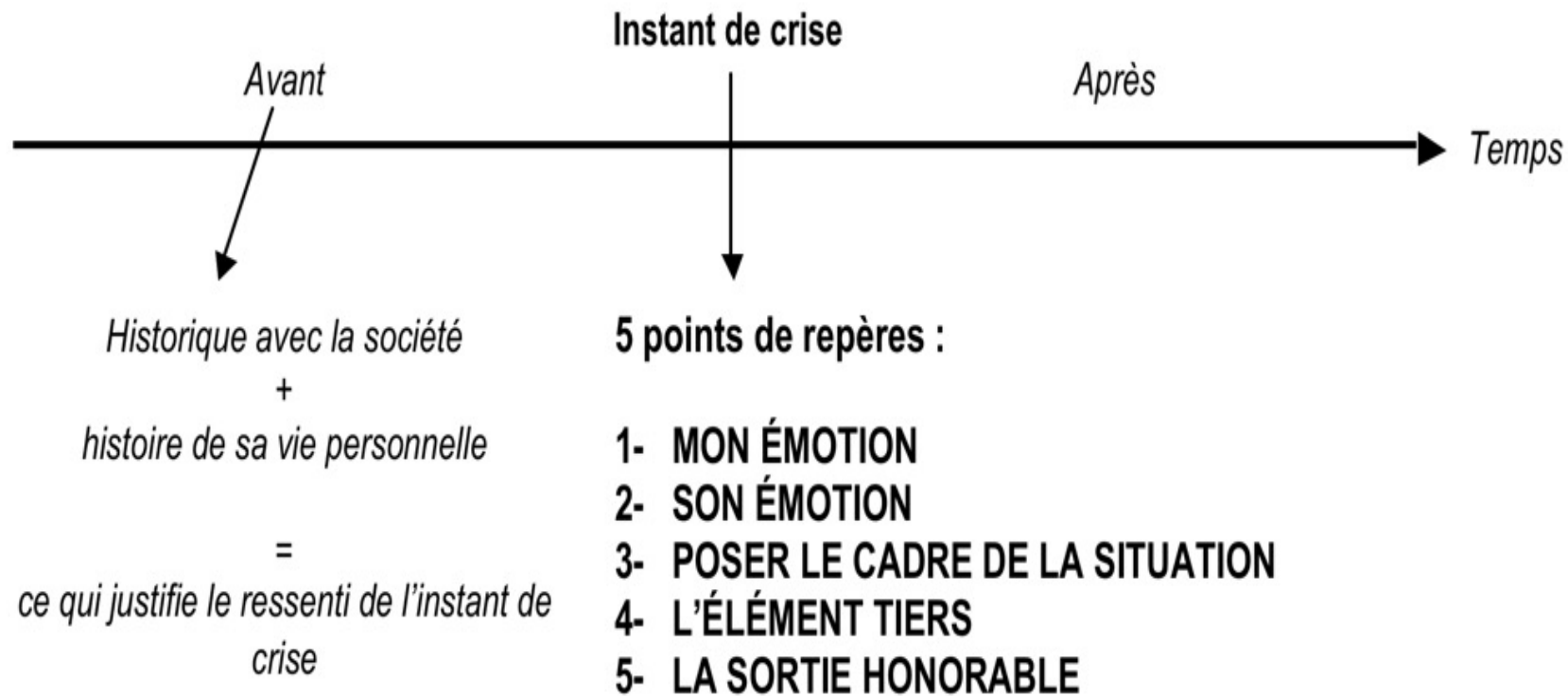
Conséquences médicales, commerciales, psychologiques, juridiques, professionnelles.



Les émotions et leur rôle

| Colère | Joie | Peur | Tristesse |
|---|----------|--|--|
| ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| Provoquer un changement | Partager | Se protéger | Chercher du réconfort |
| « J'entends votre colère, je vous propose d'analyser votre situation et de vérifier s'il n'y a pas eu d'erreur... » | | « Madame, mon rôle consiste à analyser votre situation et d'identifier ensemble une solution possible pour vous et pour GRDF » | « Oui, je comprends mieux votre situation..." Passer au traitement de la situation : « On va analyser pour le mieux... » |

La gestion de l'instant de crise



L'instant de crise

1 - APPRIVOISER MON ÉMOTION

Il s'agit ici de reconnaître mes émotions et de me rappeler leur rôle.

- Surseoir à mes impulsions, attendre un moment plus favorable pour "vider la corbeille à linge sale".
- Agir sur mon corps : respiration, posture, position, voix, gestes, regard...
- Agir sur mon mental : mes convictions, mon objectif, ma mission, mon image de l'autre.
- Diagnostiquer le danger et l'urgence... en identifiant les ressources du cadre et de chacun.
- Passer à l'action, mais ne faire dans l'urgence que des gestes d'urgence !

2 - ACCUEILLIR SON ÉMOTION

Il s'agit de prendre le temps pour montrer à l'autre verbalement et physiquement que l'on a vu son émotion.

- Le laisser l'exprimer complètement.
- Donner à l'autre un signe de reconnaissance, lui offrir un espace d'expression, signifier le respect par le ton, le geste et le regard.
- Décoder son agressivité : être à l'écoute de sa personne, tout en le contenant dans un cadre.
- Evoquer un point commun, une valeur commune... au-delà du différend.
- Sinon, on n'est pas en phase.

L'instant de crise

3 - L'ÉLÉMENT TIERS

Il s'agit de trouver, d'inventer un élément tiers, c'est-à-dire de faire diversion pour casser la tension qui règne (pause, café, ...).

- L'espace (éloignement, isolement,...) et le temps (différer tout ce qui peut l'être).
- Une tierce personne (témoin, intervenant, médiateur) ou le groupe.
- Une rupture, un changement de registre, de ton, humour (rester dans le respect...).
- Un évènement qui fait diversion : dans les cas de rencontres "à risques", une stratégie peut être préparée en équipe avec des codes : sonnerie de téléphone, arrivée d'un collègue avec un café...

4 - LA SORTIE HONORABLE

Il s'agit d'offrir une sortie honorable pour vous deux : proposer quelque chose qui va dans son sens et non pas contre lui.

Cela passe, notamment, par lui offrir des pistes de solutions potentielles réalistes (attention, ne pas lui faire des propositions irréalistes).

5 - POSER LE CADRE DE LA SITUATION

Il s'agit ici de préparer l'après instant de crise.

- Dire les règles du jeu, c'est les faire exister.
- Elle est régie par quelle loi, quelles règles, quel contrat ?
 - Quelles sont les sanctions encourues ?
 - Quel est mon statut et où suis-je par rapport au conflit ?
 - partie prenante (dans une relation éducative, hiérarchique, partenariale)
 - tiers (éducateur, garant de la loi, arbitre, renfort d'une partie, intervenant neutre)
- Distance sociale : rappeler le contexte, les conventions (lieu de travail, événement stressant...)

Nos coordonnées

- ▶ Patricia ROUSSOT - 06 80 92 09 23-
patricia.rousot@managerformation.fr
- ▶ Fabrice HUET - 06 09 68 48 34
Fabrice.huet@managerformation.fr