

MANAGER FORMATION



Le risque violence agression

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

GRDF
Stage agent



Ma réaction face aux messages négatifs

	Réaction « Destroy »	Réaction « Square »
Communication en vers moi	<i>Dénigrement de soi-même</i> Je prends le message contre moi. Les jugements contre moi. Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard »	<i>Auto-empathie</i> Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver un relais »
Communication à l'égard de l'autre	<i>Dénigrement de l'autre</i> Je juge et condamne l'autre Je pense : « il est con, débile ... »	<i>Empathie pour l'autre</i> Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en bénéficiant d'un SMI cela réduit vos dépenses et vous permet... »



Votre style spontané

- ▶ Les 4 réponses traditionnellement utilisées par chacun de nous pour faire face aux situations tendues.

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

Evitement 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

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



DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND OUEST

5, bd Vincent Gâche – 44262 Nantes Cdx 2
Tél. 02.40.41.73.83 – Fax. 02.40.04.48.98
contactdr.ouest@managerformation.fr

8 consultants

ANTENNE SUD-OUEST

Tél. 06.62.30.17.07 – Std. 01.47.23.87.14
contact.sudouest@managerformation.fr

5 consultants

DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND SUD

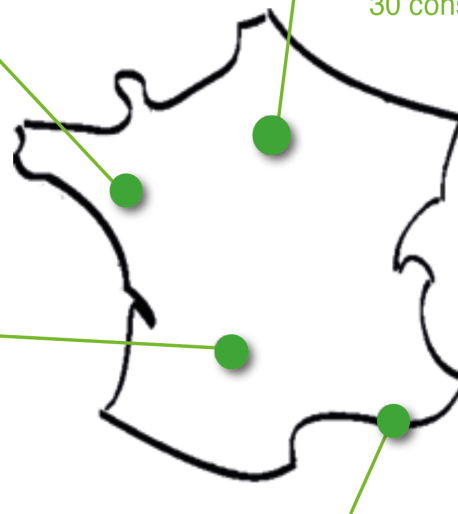
Building de la Bourse
2, rue Beausset – 13001 Marseille
Tél. 04.91.37.39.26 – Fax. 04.91.71.54.22
contactdr.sud@managerformation.fr

5 consultants

SIÈGE PARIS

59, avenue Victor Hugo – 75116 Paris
Tél. 01.47.23.87.14 – Fax. 01.40.58.18.09
contact@managerformation.fr

30 consultants



FORMATION – ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL
PARIS – NANTES- PERIGUEUX- MARSEILLE