

**MANAGER
FORMATION**

GRDF
GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE



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
Stage agent

La triple prévention chez GRDF

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>La difficulté est identifiée ou anticipée</p> <p>Il s'agit d'EVITER le risque à sa source</p> <p>ANTICIPER le risque et le gérer</p>	<p>La difficulté est constatée</p> <p>Il s'agit RENFORCER les résistances des salariés face aux risques que l'on ne peut supprimer</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des analyses de situations avec le manager• Des formations au RIVA avec les agents• Des formations au RIVA avec les managers	<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> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• les partenariats avec psy• les analyses de pratique collective après une situation difficile avec prestataire

Votre 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

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

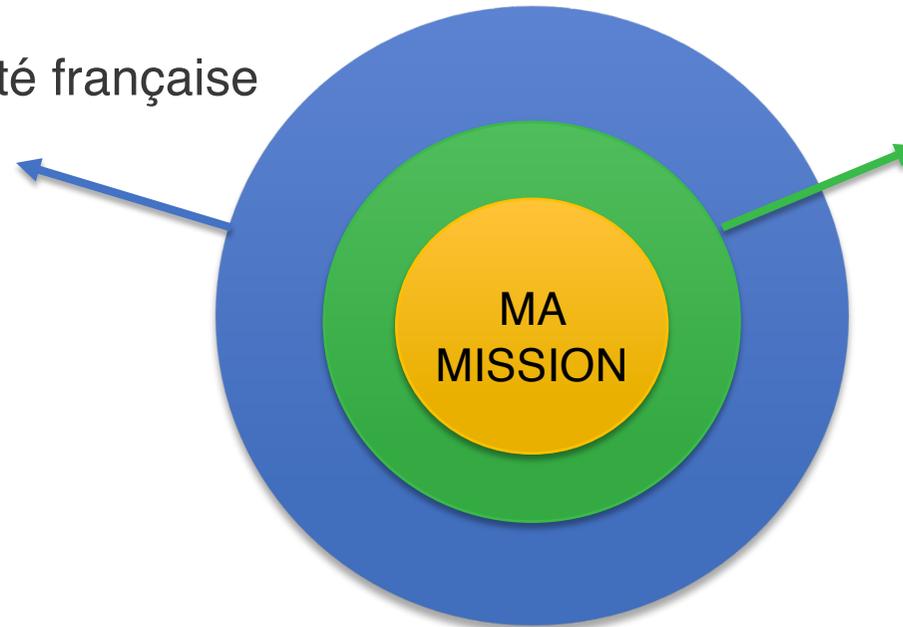
Je propose

Bien identifier mes cercles d'implication 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 de ce qui est mon rôle et de mon champ de compétence
- **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.

Ma responsabilité

- ▶ Participer à « l'évitabilité » du risque IVA :
 1. Analyser ses visites
 2. En accord avec l'organisation du travail, réaliser les préparations utiles (rappeler le client et valider sa présence,...)
- ▶ Etre vigilant et repérer les risques dans la rue
 1. Observer et comprendre l'environnement : présence sans doute de guetteur = trafic
- ▶ Faire un retour d'informations pour une solidarité réelle :
 1. Faire remonter les difficultés
 2. Demander un groupe de travail sur des cas récurrents
 3. Inscrire sur le registre des incivilités les situations pour éviter la banalisation du RIVA et l'exposition de mes collègues



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

Attitudes non verbales

GESTES

Privilégier les gestes ouverts

Le regard : privilégier un regard panoramique, éviter le défi

Le sourire : montrer la bienveillance, attention au sourire ironique

DISTANCE

Garder la distance de sécurité

Respecter la distance (bulle) de votre interlocuteur

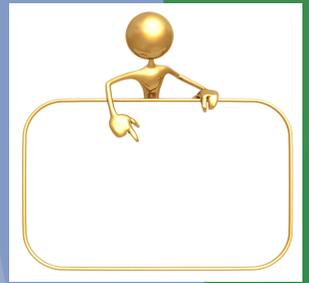
POSITIONNEMENT

Un pied derrière l'autre, légèrement de profil pour conserver l'équilibre

Contrôle face à une personne agressive : ne pas tourner le dos à un escalier, ne pas se baisser, garder un œil sur votre interlocuteur

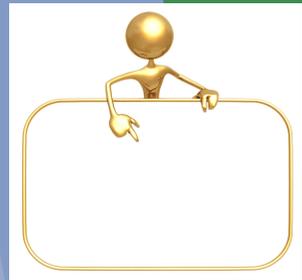
Rester calme

La rectitude : se tenir droit pour bien respirer et montrer que l'on est concerné.



Etre dans la résolution

Vouloir avoir raison	Etre dans la résolution de la situation
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 usant et risqué	C'est valorisant et respectueux



Le comportement ...

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



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

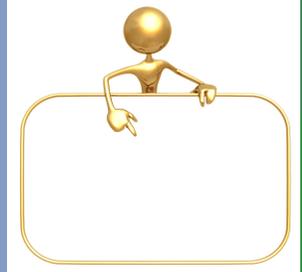
- Mauvais contact
- Incompréhension
- Énervement
- Dérapage
- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme

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 votre situation..." Passer au traitement de la situation : « On va analyser pour le mieux... »

DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND OUEST

5, bd Vincent Gâche – 44200 Nantes
Tél. 02.40.41.73.83 – Fax. 02.40.04.48.98
contactdr.ouest@managerformation.fr

8 consultants

ANTENNE SUD-OUEST

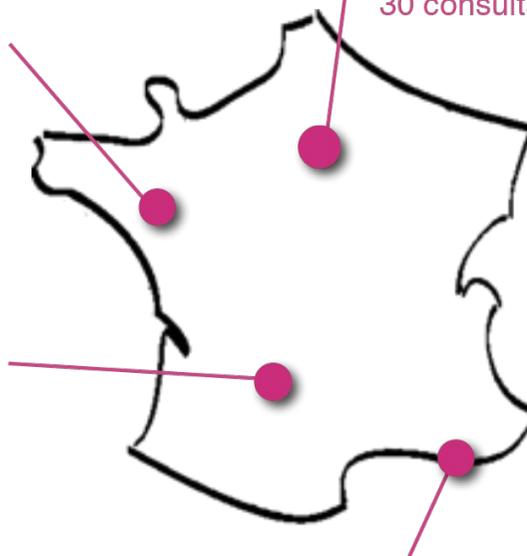
Tél. 06.62.30.17.07 – Std. 01.45.78.37.76
contact.sudouest@managerformation.fr

5 consultants

SIÈGE PARIS

59, avenue Victor Hugo – 75116 Paris
Tél. 01.45.78.37.76 – Fax. 01.45.75.87.27
contact@managerformation.fr

30 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

FORMATION – ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL
PARIS – NANTES – PÉRIGUEUX – MARSEILLE