

Fiche Réflexe RIVA n°02b

Clés de comportement pendant l'IVA

(Prévention Secondaire)

Je ne prends pas de risques

Rappel	Comportement : la « règle des 4 C »	Ton
<p>L'agresseur a en face de lui un salarié GRDF en tant que « représentant de l'E^{se} ».</p> <p>C'est GRDF qui est visée, et pas le salarié en tant qu'individu : le salarié ne doit pas prendre les insultes pour lui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calme : en réaction à la colère, c'est la qualité la plus importante ! • Courtois : pour désamorcer la situation... • Constant : ténacité = essentielle (garder le cap : trouver une solution à la situation), • Consistant : en apportant une réponse pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je ne hausse pas le ton, • Je ne parles pas plus fort que mon interlocuteur (« maîtriser la situation, ne pas vouloir dominer l'autre »), ☞ Si je hausse le ton, le client surenchéra, ☞ Je risque de monter d'un cran dans la spirale du conflit.

Conseils

- En face à face :
 - je ne laisse pas l'interlocuteur se rapprocher de moi,
 - je m'éloigne discrètement pour garder une « bulle » de protection ou une distance de sécurité entre moi et mon interlocuteur,
- Si l'interlocuteur ne se calme pas (insulte, menace, ...), je « décroche » de la situation difficile.
- Dans le cas où c'est possible, je passe le relais à un collègue (encadrement de proximité ou autre collègue - Lorsqu'il change d'interlocuteur, et que le 2nd vient lui dire la même chose que le 1^{er}, souvent le client/tiers se calme.).
- Mon rôle, en tant que professionnel, s'arrête là ! Je ne dois pas prendre de risques.

Écoute ou « 5 étapes pour gérer un interlocuteur mécontent/agressif »

1. Dans tous les cas possible, j'écoute la demande de mon interlocuteur et le laisse exprimer sa colère,
2. Je l'interroge pour obtenir un maximum d'information me permettant d'identifier avec lui les raisons de fond de son mécontentement et lui donner entière satisfaction,
3. Je récapitule sa demande et lui montre que j'ai compris ce qu'il attend de moi,
4. Je lui montre ma compréhension de sa situation (« Je comprends parfaitement, M./M^{me}..., votre demande / mécontentement, si vous voulez bien, nous allons chercher ensemble les solutions envisageables. »),
5. Je confirme la façon dont je vais traiter sa demande en utilisant un langage simple sans jargon technique, en lui proposant des solutions pour gérer son insatisfaction.