

**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  
Stage agent

# 1<sup>ère</sup> partie

## Le cadre du risque violence agression



# La triple prévention chez GRDF

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

# 2<sup>ème</sup> partie : Le dialogue efficace de la relation client



# Le dialogue client : laisser le choix !



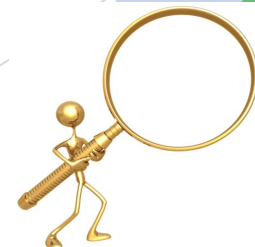
Les étapes	Les actions
<b>Avant l'intervention</b>	Préparation de soi Préparation des visites afin de limiter les risques
<b>Se présenter</b>	Je salue le client Je me présente en tant que distributeur et indique que... Votre fournisseur nous demande d'intervenir ...
<b>Vérifier l'identité de mon interlocuteur</b>	Vous êtes bien Mr...
<b>Valoriser la ponctualité du RV</b>	Nous avons bien RV entre 10 et 12h...
<b>Présenter la prestation</b>	Je présente le type d'intervention que je vais effectuer Je précise la nécessité de suspendre... vous avez la possibilité de régler immédiatement ou cette suspension sera effective
<b>Ecouter les objections du client</b>	Écouter, se taire Appeler la « hot line » pour clarifier un éventuel malentendu En cas de suspension : laisser le choix au client : « Pour ne pas être pénalisé, vous avez la possibilité... »
<b>Décrocher si utile : laisser le choix à votre client</b>	Vous ne souhaitez pas que je réalise l'intervention demandée, c'est possible, Monsieur. Je vous rappelle que votre fournisseur va ... et qu'un nouveau technicien interviendra et ce, à vos frais.
<b>Réaliser la prestation / réaliser la CR / ...</b>	

## 3<sup>ème</sup> partie : Votre attitude spontanée



# Ma réaction face aux messages négatifs

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

## ATTAQUE

Agressivité devant les personnes et les évènements :  
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 évènements :  
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

## 4<sup>ème</sup> partie : Des outils d'aide

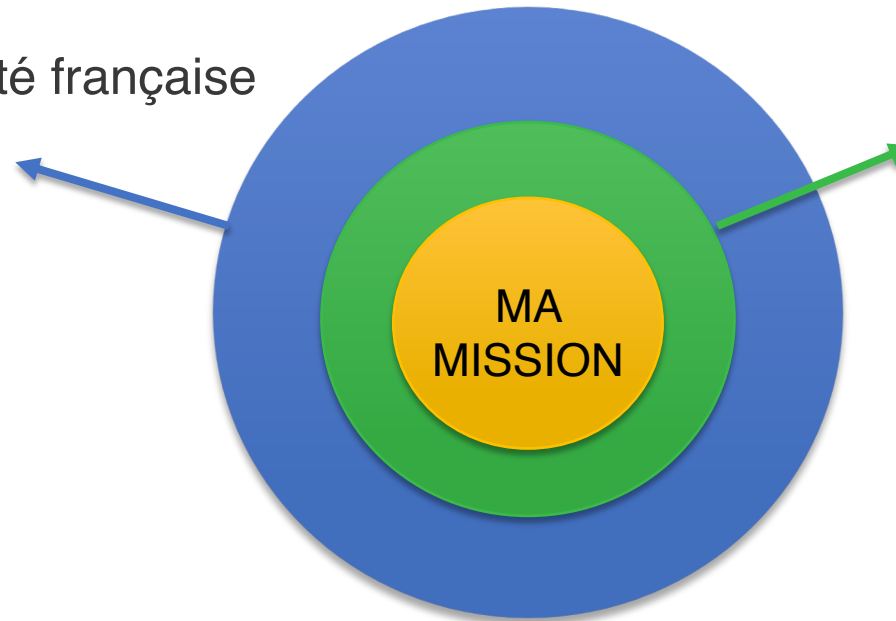


# Bien identifier mes cercles d'implication d'influence



## HORS INFLUENCE

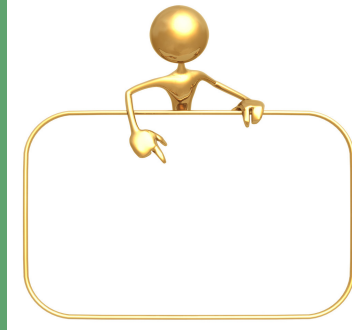
L'évolution de la société française  
La politique  
L'évolution du client



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 VA :

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**

# Attitudes non verbales

**GESTES**

# L'empathie : développer sa capacité d'écoute

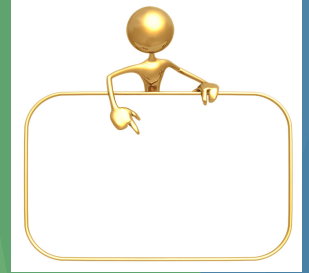
## ▶ L'empathie c'est, selon Carl Rogers:

- ▶ La capacité de percevoir le cadre de référence interne d'une autre personne avec exactitude, et avec les composantes émotionnelles qui s'y rattachent.
- ▶ La capacité de se mettre à la place de l'autre en restant soi-même et donc être en phase avec ce que vit l'autre : ni sympathie, ni antipathie

## ▶ Quelques techniques pour être empathique

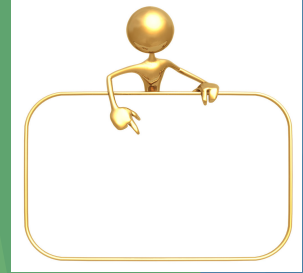
- ▶ Être capable de se taire
- ▶ Savoir rester neutre, taire ses aprioris, ses préférences, ses répulsions,
- ▶ Inciter à verbaliser le ressenti
- ▶ Supporter le silence
- ▶ Faire le vide de ses préoccupations et se centrer sur ce que dit l'autre
- ▶ Laisser parler. Attendre une pause ou la fin d'une phrase pour intervenir
- ▶ Poser une seule question à la fois. Attendre la réponse
- ▶ S'adapter au rythme de votre interlocuteur
- ▶ Utiliser la reformulation et les questions ouvertes (QQCOQP)

# Etre dans la résolution



<b>Vouloir avoir raison</b>	<b>Etre dans la résolution de la situation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• C'est se figer sur des positions antagonistes</li><li>• C'est avoir un objectif opposé à mon interlocuteur</li><li>• C'est chercher à contraindre ou avoir la bonne démarche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• C'est se centrer sur un objectif commun</li><li>• C'est avoir une communication synergique</li><li>• C'est toujours laisser le choix à votre interlocuteur</li><li>• Votre mission est une action d'information, de négociation, de médiation, de réalisation d'une prestation pas une action de coercition</li></ul>
<b>C'est usant et risqué</b>	<b>C'est valorisant et respectueux</b>





# 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**

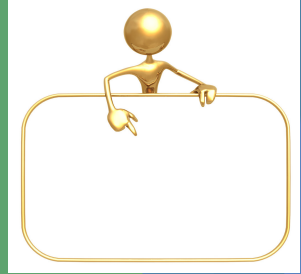
- Mauvais contact
- Incompréhension
- Énervement
- Dérapage
- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme

### **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... »

# Faire - faire : Les 4 temps de la médiation

Les 4 temps	Applications
<b>Informer</b>	Présenter la règle Exemple : votre fournisseur n'a pas reçu les règlements. Avez vous la possibilité de régler ou la suspension d'énergie sera effective.
<b>Expliquer</b>	Expliquer et démontrer l'intérêt d'adopter un comportement Ex: En contactant votre fournisseur, vous pouvez expliquer votre situation et envisager avec lui une solution
<b>Persuader</b>	Expliquer les conséquences négatives encourues. Il s'agit d'empêcher le comportement de se poursuivre en donnant du SENS à la démarche proposée Niveau 1 : par le positif « Si vous le faites, votre fournisseur va immédiatement arrêter les demandes de suspension... » Niveau 2 : par la négative : « Si vous ne le faites pas, cela ne va pas traiter la situation, quelqu'un va passer pour faire une coupure haute »
<b>Décrocher</b>	Rappeler que votre rôle s'arrête là.

« Dire, expliquer, argumenter la règle, c'est la faire vivre »

### SIÈGE PARIS

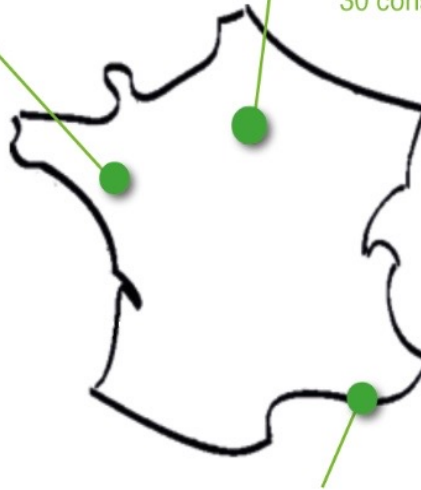
59, avenue Victor Hugo 75116 Paris  
Tél : 01 45 78 37 76 / 01 45 77 27 78  
Fax : 01 40 58 18 09 – [contact@managerformation.fr](mailto:contact@managerformation.fr)

30 consultants

### 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](mailto:contactdr.ouest@managerformation.fr)

8 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](mailto:contactdr.sud@managerformation.fr)

5 consultants

## FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL

PARIS – NANTES- PÉRIGUEUX– MARSEILLE

59, avenue Victor Hugo 75116 Paris – Tél. : 01 45 78 37 76 / 01 45 77 27 78 – Fax. : 01 40 58 18 09  
– [contact@managerformation.fr](mailto:contact@managerformation.fr)  
Site web : <https://managerformation.org/>