

**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^{ère} partie

Le cadre du risque violence agression



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 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 RECOURIR 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

2^{ème} partie : Le dialogue efficace de la relation client



Le dialogue client : laisser le choix !



Les étapes	Les actions
Avant l'intervention	Préparation de soi Préparation des visites afin de limiter les risques
Se présenter	Je salue le client Je me présente en tant que distributeur et indique que... Votre fournisseur nous demande d'intervenir ...
Vérifier l'identité de mon interlocuteur	Vous êtes bien Mr...
Valoriser la ponctualité du RV	Nous avons bien RV entre 10 et 12h...
Présenter la prestation	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
Ecouter les objections du client	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... »
Décrocher si utile : laisser le choix à votre client	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.
Réaliser la prestation / réaliser la CR / ...	

3^{ème} partie : Votre attitude spontanée



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

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

4^{ème} partie : Des outils d'aide

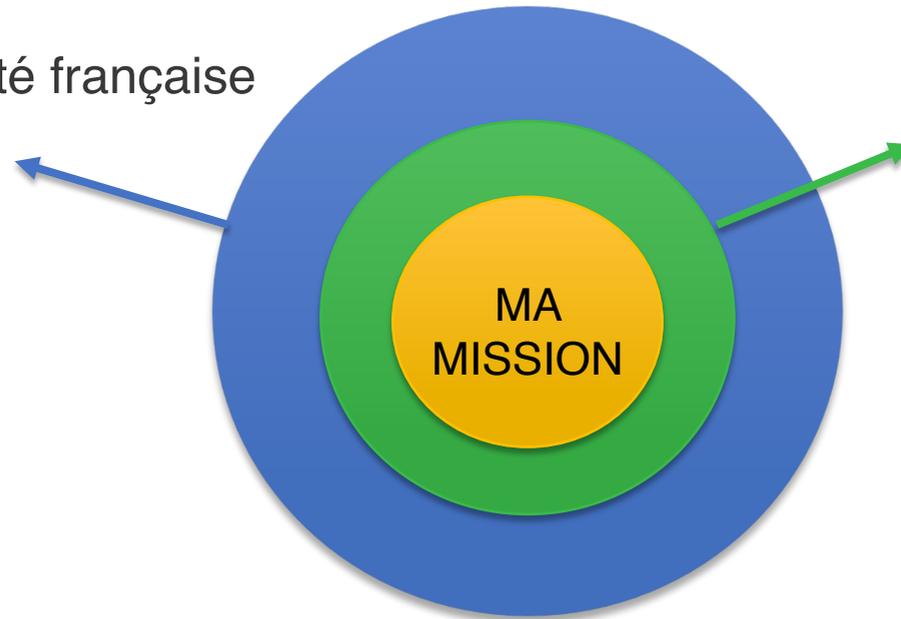


Bien identifier mes cercles d'implication d'influence



HORS INFLUENCE

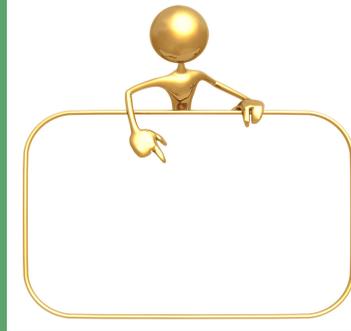
L'évolution de la société française
La politique
L'évolution du client



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

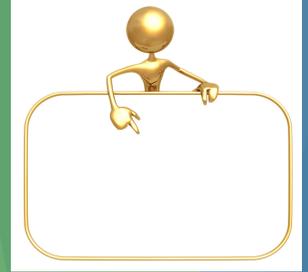
▶ L'empathie c'est, selon Carl Rogers:

- ▶ 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

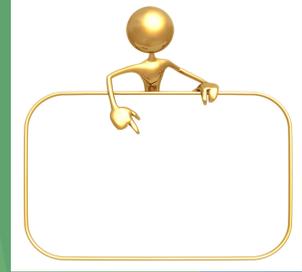
▶ Quelques techniques pour être empathique

- ▶ 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



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

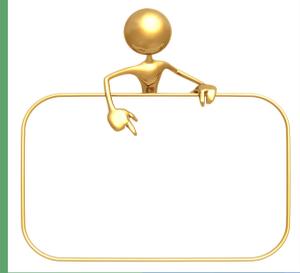
- Mauvais contact
- Incompréhension
- Énervement
- Dérapage
- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme

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... »

Faire - faire : Les 4 temps de la médiation

Les 4 temps	Applications
Informer	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.
Expliquer	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
Persuader	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 »
Décrocher	Rappeler que votre rôle s'arrête là.

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

SIÈGE PARIS

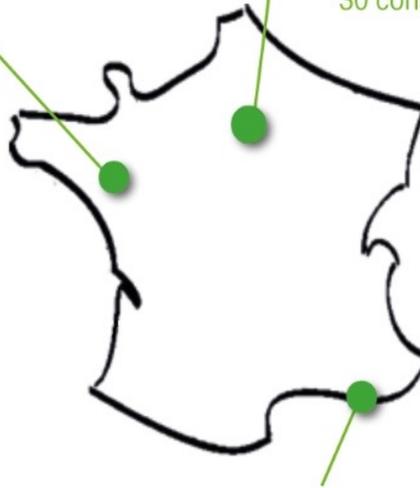
59, avenue Victor Hugo 75116 Paris
Tél : 01 45 78 37 76 / 01 45 77 27 78
Fax : 01 40 58 18 09 – contact@managerformation.fr

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

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

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
Site web : <https://managerformation.org/>