

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

ENEDIS
Stage agent sur 1 jour

Ma réaction face aux messages négatifs

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

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 ...

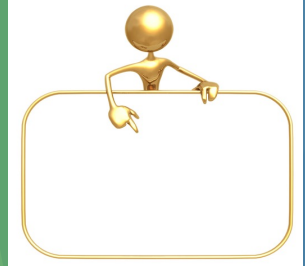
Technique du rideau pour se ressourcer

RESPECTER

Respecter votre interlocuteur : écouter, reformuler, prendre en compte si cela est possible

Vous respecter : poser les limites

Rechercher une sortie honorable



Etre dans la résolution

Vouloir avoir raison

- 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

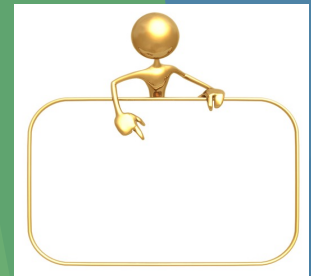
C'est usant et risqué

Etre dans la résolution de la situation

- 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 valorisant et respectueux

Les stratégies de réponses



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

