



Le risque incivilité violence agression :

Réduisons les risques, en apprenant à se connaitre 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 maitrise
Communication en vers moi	Dénigrement de moi même Je prends le message contre moi- jugements contre moi. 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 Je juge et condamne l'autre 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

2- COMPRENDRE

J'en déduis

Je constate

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

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

Respiration consciente

Respiration ventrale en 4 temps

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 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	Etre dans la résolution de la situation
 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 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



Les stratégies de réponses



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

mon stress l'environnement son stress Éviter : Le comportement nourrit le comportement RÉPONDRE À L'AGRESSIVITÉ **IGNORER L'AGRESSIVITÉ** Quel est mon objectif **Faciliter la relation** Freiner la relation - Mauvais contact - Calme - Écoute = accueillir Professionnel: ma mission - Incompréhension - Énervement - Se mettre en phase Personnel : bonne journée - Négocier « gagnant - gagnant » ETRE EFFICACE - Dérapage

Les 3 "A"

Accueil **Assertivité**

Attitudes non verbales

RELATION GAGNANT / GAGNANT

- Se dégager de la logique mimétique

- Gestuelle (gestes, postures, attitudes, distance,...)

Les portes de sortie :

Savoir se taire Faire une pause Démasquer Appeler un tiers Décrocher

- Rupture de la relation
- Chercher à avoir raison
- Etre dans le mimétisme

RELATION GAGNANT / PERDANT

Conséquences médicales, commerciales, psychologiques, juridiques, professionnelles. MANAGER