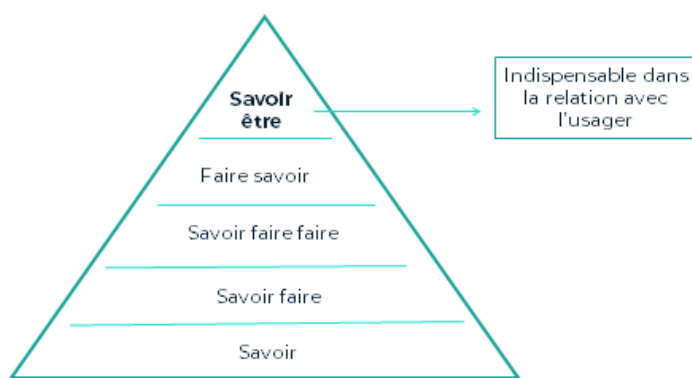


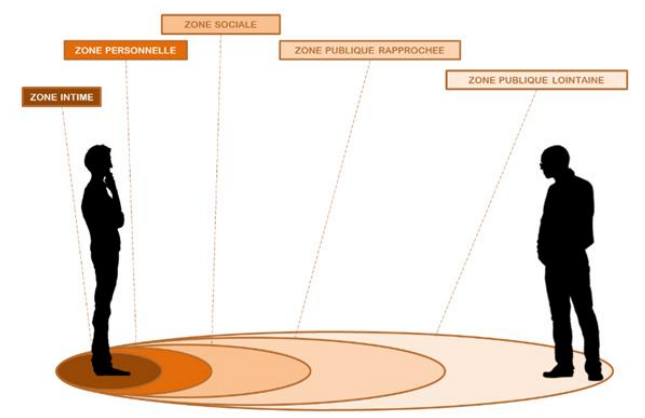
Accueillir et dialoguer avec l'utilisateur

L'attitude du policier municipal

La pyramide des savoirs



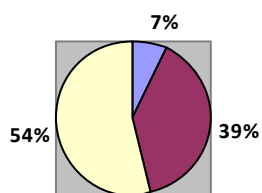
LA PROXEMIE



Les 5 zones de distances

ZONES	DISTANCE	QUAND L'UTILISER
Intime	avant-bras	Dans l'ascenseur, le métro,... ou pour avoir un contact physique. Peut déclencher un sentiment d'insécurité et de gêne
Personnelle	bras tendu	Pour bavarder
Sociale	1,20 à 2,40 mètres	Pour communiquer sans contacts physiques (guichets)
Publique rapprochée	2,5 à 8 mètres	Pour donner une information à un ensemble limité de personnes
Publique lointaine	plus de 8 mètres	Pour un discours dans une réunion publique, celle du comédien sur la scène de théâtre

LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION



Congruence : la réunion des 3 éléments

Albert Mehrabian psychologue américain a démontré que lorsque nous exprimons une opinion, un sentiment le message perçu par notre interlocuteur provient à :

- 54% de notre gestuelle
- 39% de notre voix
- 7 % de nos mots

Notre communication non verbale (la gestuelle) et para verbale (vocal) compte pour plus de 90% dans la perception du message.

Verbal	Visuel	Voix
Contenu du message	Geste Posture Regard Expression du visage	Intensité Élocution Silence Emphase Rythme

La congruence est l'alignement des trois éléments : le visuel, le verbal et le vocal. Si nous arrivons à aligner ces 3 éléments dans notre manière de communiquer alors nous

Mettre en œuvre les conditions favorables d'accueil

LA COMMUNICATION VERBALE

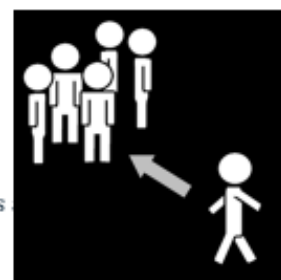
LES 7 PROPOSITIONS
POUR AMÉLIORER LE
LANGAGE

DIRE	NE PAS DIRE
Employer « JE », « NOUS » Parler à « VOUS » (ou « TU » pour les jeunes enfants)	Supprimer « ON », pronom impersonnel
« ET... » « Vous avez raison, et... »	« MAIS... » « Vous avez raison, mais... »
Utiliser le langage de l'action : « Je vais le faire »	« Je pense que je peux le faire »
Parler de façon positive « Le règlement prévoit... »	Parler de façon négative « Vous ne devez pas... »
« Etes-vous d'accord pour... »	« Comme vous le savez... »
Considérer la demande	« C'est comme ça ! » « C'est écrit ! »

METTRE EN ŒUVRE LES CONDITIONS FAVORABLES D'ACCUEIL

Les notions de **visibilité** et de **disponibilité**

- Sourire et amabilité en toutes circonstances, la courtoisie est fondamentale dans la relation
- Un accueil convivial et prévenant
- L'agent est disponible et à l'écoute du visiteur
- L'agent est compétent : apporte une réponse à chaque demande
- Des renseignements clairs, précis et complets (pour éviter toutes mauvaises surprises)



La notion de **proactivité** : « aller vers » l'utilisateur

- L'agent doit spontanément aller au devant de l'utilisateur, pour anticiper sa demande ;
- La proactivité est un moyen de limiter les tensions, qui ne manquent pas de se produire à l'accueil, lorsqu'un usager ne sent pas considéré ou pris en charge et le fait remarquer, parfois de manière agressive.

L'ÉCOUTE ACTIVE

On distingue différents types d'écoute :

- **Ignorer** : refus d'écouter
- **Feindre** : écoute non réelle, écouter d'une oreille
- **Sélective** : écoute et retiens que ce qui nous intéresse
- **Attentive** : attention portée aux propos, démonstration d'intérêt.
- **Empathique / active** : vérifie que l'on comprend bien le contenu du message et le sentiment de l'interlocuteur

IDENTIFIER ET GÉRER SES ÉMOTIONS DANS LE PROCESSUS DE COMMUNICATION

L'émotion est une **information sur soi** : elle est un indicateur que quelque chose se passe.

L'émotion est une **information sur l'autre** et sur notre interaction avec lui.

Elle va permettre d'ajuster sa communication.

Émotion Ressentie	Déclencheur	Réactions premières	Besoin/ gestion des émotions
Peur/ stress	Menace	Signal de fuir, aller loin de, immobilisme	Besoin d'être rassuré, poser des questions, s'informer, analyser les raisons avec objectivité
Colère	Obstacle frustration	Signal d'attaquer, aller contre	Identifier les causes s'exprimer de façon constructive pour trouver des solutions.
Tristesse	Perte	Mouvement de retrait, repli sur soi, allé en soi-même	Construire de nouveaux objectifs
Joie	Satisfaction	Mouvements d'ouverture aller vers	Cultiver les moteurs de « plaisir au travail »

On observe des différentes réactions défensives :

- Le déni : refus de voir d'admettre une émotion
- La projection : consiste à attribuer à autrui ses propres émotions
- Le refoulement : éviter de ressentir une émotion même si on en a conscience
- Le déplacement : consiste à une autre cause (plus facile ou confortable)

- La réaction antagoniste : consiste à manifester une émotion qui est contraire à celle ressentie

LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

Les agents pourront s'ils le souhaitent réaliser le test de l'assertivité chez eux. Le formateur pourra envoyer le test sous format PDF. Il est joint à la mallette

L'ATTAQUE (agressivité)

L'attaque est une attitude d'agressivité devant les gens et les événements : plutôt que de s'affirmer tranquillement, l'attaquant préfère soumettre les autres et les faire plier même à son détriment alors qu'il aurait la possibilité d'agir autrement.

Avez des exemples d'attitude agressive dans la vie quotidienne ?

- La personne autocrate
- La personne revancharde
- La personne qui a l'esprit de contradiction
- La personne sans gêne
- La personne susceptible
- La personne dévalorisante méprisante
- La persécutrice
- L'intolérante

Quelles sont les conséquences de l'attitude d'agressivité pour l'agressif ?

- Le retour de la flamme ou la revanche
- Une escalade de la violence
- Le rapport de force permanent
- Le mépris ou la désapprobation
- La perte d'informations utiles
- La perte de communication
- Le gaspillage d'énergie

La FUITE

La fuite est une attitude d'évitement (actif ou passif) devant les gens et les événements : plutôt que de s'affirmer tranquillement, le fuyard préfère se soumettre ou s'en aller, même à son détriment, alors qu'il aura la possibilité d'agir autrement.

Exemple d'attitude :

- La personne surmenée
- La personne bloquée
- La personne qui temporise
- La personne coupable
- La conformiste
- La personne dépendante ou assisté
- La personne pessimiste, la geignarde

Les conséquences de l'attitude de fuite pour le fuyard

- Le ressentiment ou la rancœur

- Des gaspillages d'énergie
- Pas de capacité d'écoute
- Une souffrance personnelle
- Une rupture de communication

LA MANIPULATION

La manipulation est une attitude qui consiste à ne pas annoncer ses objectifs ou du moins à ne pas être clair sur ses objectifs : plutôt que de s'affirmer franchement, le manipulateur préfère tenir des discours différents selon les interlocuteurs, raisonner son deuxième degré et chercher toujours « par derrière les interprétations » ne croyant pas à l'information directe.

Exemple de manipulateur dans la vie quotidienne :

- La personne flatteuse ou séductrice
- La personne dévalorisante
- La déstabilisatrice
- La culpabilisatrice

Les conséquences de l'attitude de manipulation pour le manipulateur :

- Être mal considéré
- Être mal apprécié
- Perte de temps
- Se prendre à ses propres pièges
- Gaspillage d'énergie
- Discrédit moral
- Rupture de communication

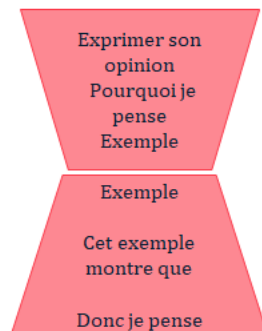
L'ASSERTIVITE

L'assertivité se propose de mettre l'individu en mesure d'exprimer sa personnalité et d'exercer pleinement son libre arbitre dans la vie quotidienne tout en étant accepté socialement sans susciter l'hostilité de son environnement c'est-à-dire en maintenant un certain degré de communication et d'échange avec les personnes avec qui il est en relation.

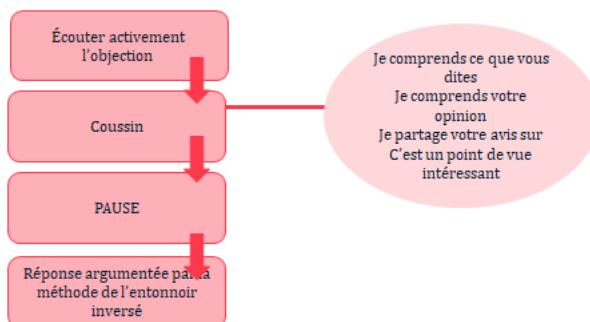
EXPRIMER SON OPINION ET FAIRE FACE À UNE L'OBJECTION

EXPRIMER SON OPINION

Méthode de l'entonnoir inversé



RÉPONDRE AUX OBJECTIONS MÉTHODE COUSSIN



PRÉVENIR LES CONFLITS ET GÉRER LES RÉCLAMATIONS

Quelques conseils pratiques à utiliser dans une situation de conflit verbal

- **Etre disponible** : éviter de traiter plusieurs interlocuteurs
- **Offrir l'apparence la plus calme possible**, garder un ton égal, un débit lent, articuler
- **Soigner la communication non verbale** : position neutre, éviter les mouvements brusques ou amples
- **Ne pas interrompre sans cesse son interlocuteur**, recentrer à chaque fois sur les faits
- **Eviter les dérives** dans lesquelles nous entraînent certains interlocuteurs



PRÉVENIR LES CONFLITS ET GÉRER LES RÉCLAMATIONS

La règle des « 4 C »

- CALME** : Aspect que l'on présente à la personne qui nous agresse, la colère est néfaste
- COURTOIS** : Respect des règles de civilité, vouvoiement, même si l'interlocuteur tutoie
- CONSTANT** : Réaffirmer ce qui est notre ligne depuis le début de l'échange
- CONSISTANT** : Apporter une réponse pertinente pour désamorcer le conflit

La méthode « DESC » : traiter un problème, exprimer un désaccord

- DECRIRE** de façon objective les faits qui posent problème
- EXPRIMER** les sentiments désagréables en employant le « je »
- SUGGERER** les modifications souhaitées pour résoudre le problème
- CONCLURE** en donnant les conséquences positives des solutions proposées



MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS :

Faire appel au Médiateur de Paris

Votre réclamation doit être la plus précise possible, étayée par des faits et arguments et accompagnée des documents nécessaires à son étude. Dans le cas où vous auriez reçu une réponse des services de la Ville, il est indispensable que vous la joigniez à votre demande.

IMPORTANT: si vous intervenez au nom d'une association, seul(e) le (la) Président (e) de cette association peut saisir le service de la médiation.

Vous pouvez transmettre votre demande au Médiateur :

- Par internet en complétant le formulaire de saisine
- Par courrier postal ordinaire adressé à :

Monsieur le Médiateur de la Ville de Paris
Mission de la Médiation
1, place Baudoyer
75004 Paris

(Il est inutile d'écrire en recommandé RAR, toute saisine fait l'objet d'un accusé de réception par la Mission de la Médiation)

- En prenant rendez-vous avec un représentant du Médiateur

La Mission de la Médiation, au service du Médiateur

La Mission de la Médiation se voit confier par le Médiateur, l'étude et le suivi des dossiers de réclamations des usagers des services de la Ville et du Département de Paris dont il est personnellement saisi.

L'équipe de la Mission est exclusivement composée de fonctionnaires chargés de procéder aux recherches d'éléments d'information et d'analyser les arguments présentés par les parties en litige. Ils font des propositions de démarches ou de solutions au Médiateur, lui permettant ainsi d'agir, auprès des services, en toute connaissance de cause pour donner à une affaire la meilleure issue possible.

<https://mediation.paris.fr/mediation/faire-appel-au-mediateur.html> : liste des permanences du médiateur de la Ville de Paris