

Table des matières

Introduction	13
Incivilités mode d'emploi.....	19
I. Approche et contexte	19
II. Un état des lieux	21
III. Quand parler d'incivilités ?	23
A. Des qualifications approximatives	23
B. Un « code absent ou brisé ».....	24
IV. Les limites de l'incivilité ?	25
V. Anticiper – Accompagner – Agir.....	26
1. La première capacité : anticiper le passage à l'acte d'incivilité	26
2. La seconde capacité : accompagner	26
3. La troisième capacité : agir.....	27
Histoires de souffrances.....	29
I. Victimisation et soumission.....	31
II. Panique émotionnelle.....	32
III. La protection physique.....	34
IV. L'indifférence	35
V. Confrontation/domination	37
VI. Le maître-nageur	38
VII. Les personnalités difficiles.....	40
VIII. La grand mamy.....	41
IX. Le square	42
X. Incapacités.....	44
XI. Le mamba noir.....	45
Subir ou agir	49
I. Des phénomènes récurrents.....	49
II. La peur.....	49

III. Maîtriser ses émotions.....	52
IV. Victimisation ou proactivité.....	55
V. Avoir du souffle.....	56
VI. Cela peut faire mal !	57
Adopter une posture	59
I. Posture plutôt qu'acronyme	59
II. À propos du jugement	60
III. Je suis ou je fais ?.....	60
IV. La pyramide des incivilités	62
V. Description de la pyramide :.....	63
VI. De la tolérance à l'altérité	66
VII. Nos besoins.....	67
VIII. Tu vas là où tu regardes	72
IX. La relation vient avant la solution	74
Bien dans vos baskets !	77
I. Communication et qualité relationnelle	77
II. D'autres paramètres en communication	79
III. Quel communicant êtes-vous ?	87
IV. Détectez vos faiblesses.....	90
V. Des attitudes à éviter	95
1. L'indifférence	96
2. L'agacement.....	96
VI. Travail sur vos valeurs et vos croyances	96
VII. Optimisez vos forces	99
VIII. Transition : « comme un combat de boxe »	100
Le processus d'accompagnement	103
I. Généralités	103
II. Sécurité et sûreté	105
III. Quel système comportemental ?.....	105
IV. Les indicateurs fondamentaux à repérer.....	107
1. Rechercher le registre.....	107
A. Le premier registre	108
B. Le second registre	108
C. Le troisième registre	108
1. Débriefing de l'exercice 28.....	109
2. Les destructeurs de liens.....	110
3. Restez factuel !	113
Les outils	115
I. Les sorties de médiation	115
II. Accompagner en situation calme.....	116

III.	Accompagner en situation d'urgence.....	121
A.	Mise en garde	121
B.	Accompagner en situation d'urgence	123
1.	Première étape : La personne n'arrive pas à exprimer ce qu'elle souhaite, seule l'émotion apparaît :.....	123
2.	Deuxième étape : la personne vous donne les faits et une valeur.....	128
C.	Recadrer.....	129
IV.	Opposer un refus	131
V.	Des outils complémentaires utiles.....	134
A.	Garder à distance :	135
B.	Gêner le développement de l'agressivité	135
C.	Préparer des ouvertures et orienter une solution	135
D.	La méthode du sandwich	136
E.	Rechercher la précision.....	137
F.	La bulle.....	138
G.	Le miroir.....	139
VI.	Apprendre à dire non	140
VII.	Gérer sa colère.....	142
VIII.	Faire face à votre colère	143
A.	Solutions à court terme	143
B.	Solutions à long terme	144
C.	Processus d'urgence :	145
	Pendant et après l'incivilité	147
I.	Consignes de sûreté	147
II.	Fiche pour les collaborateurs et managers	150
A.	En cas d'incivilité ou d'agression	150
B.	En cas de risque d'agression physique.....	151
III.	Fiche pour les managers.....	151
	Les facteurs déclencheurs de réaction de type émotionnel	153
I.	Le confort	153
II.	L'espace vital	153
III.	Le mode de communication	154
IV.	L'estime de soi.....	154
V.	Sous-estimer l'impact (chacun une perception différente) ...	154
VI.	La notion de possession :	154
	La détermination laïque.....	155
I.	Vivre ensemble :	155
II.	Les 3 principes de la laïcité	156
III.	La séparation des églises et de l'état par la loi de 1905	156
IV.	L'école laïque.....	156

Débriefing des exercices	159
I. Histoires de souffrances.....	159
A. « Victimation et soumission »	159
B. « Panique émotionnelle »	160
C. « La protection physique »	160
D. « L'indifférence ».....	161
E. « Confrontation/domination »	161
F. « Le maître-nageur »	162
G. « Les personnalités difficiles »	163
H. « La grand mamy »	163
I. « Le square »	163
J. « Incapacités »	164
K. « Le mamba noir »	165
L. La pyramide des incivilités.....	166
Déterminez le type de conflit	167
I. Corrections des exercices	167
1. Corrections exercice 12	167
2. Corrections exercice 13	167
3. Corrections exercice 17	168
4. Corrections exercice 18	168
5. Commentaire exercice 19.....	169
6. Commentaire exercice 20	169
7. Commentaire exercice 21	170
8. Réponses exercice 30.....	170
9. Corrections exercice 33.....	171
10. Corrections exercice 36.....	172
II. Point d'étape sur ma situation actuelle.....	172
III. Point d'étape de ma situation personnelle (récapitulatif des paragraphes précédents).....	175
IV. Mon apprentissage.....	175
CONCLUSION	177
BIBLIOGRAPHIE	178
Présentation de l'auteur	179