

GESTION DES RISQUES ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

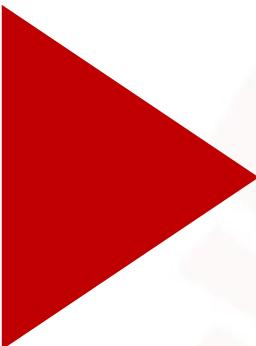
Date d'édition
01/05/2023

Date de révision trimestrielle
01/05/2023

Version
TFP/APS/2023/05

Auteur : Référence Pédagogique
M.FATEH DERRICHE

Analyser les comportements conflictuels



Accréditations

831 338 728 RCS CRETEIL – APE 8559A
Agrément SSIAP 1703
Agrément CQP APS : 9417111101
Autorisation CNAPS : FOR-094-2023-04-20-
20180628985

Contact

14, rue Jules Vanzuppe, 94200, Ivry Sur Seine
Tél : 0184770920
Email : contact@ecole-prev-sécurité.fr
Site internet : www.eps-formation.fr



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

ORIGINE DES CONFLITS

LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS

STIMULATION ET MOTIVATIONS DES CONFLITS

ETAPE D'UN CONFLIT

PREVENTION D'UN CONFLIT

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

ORIGINE DES CONFLITS

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

ORIGINE DES CONFLITS

Définition

Le conflit, d'après le Petit Larousse :

"Opposition d'intérêts entre deux ou plusieurs parties, dont la solution peut être recherchée soit par des mesures de violence, soit par des négociations, soit par l'appel à une tierce personne."

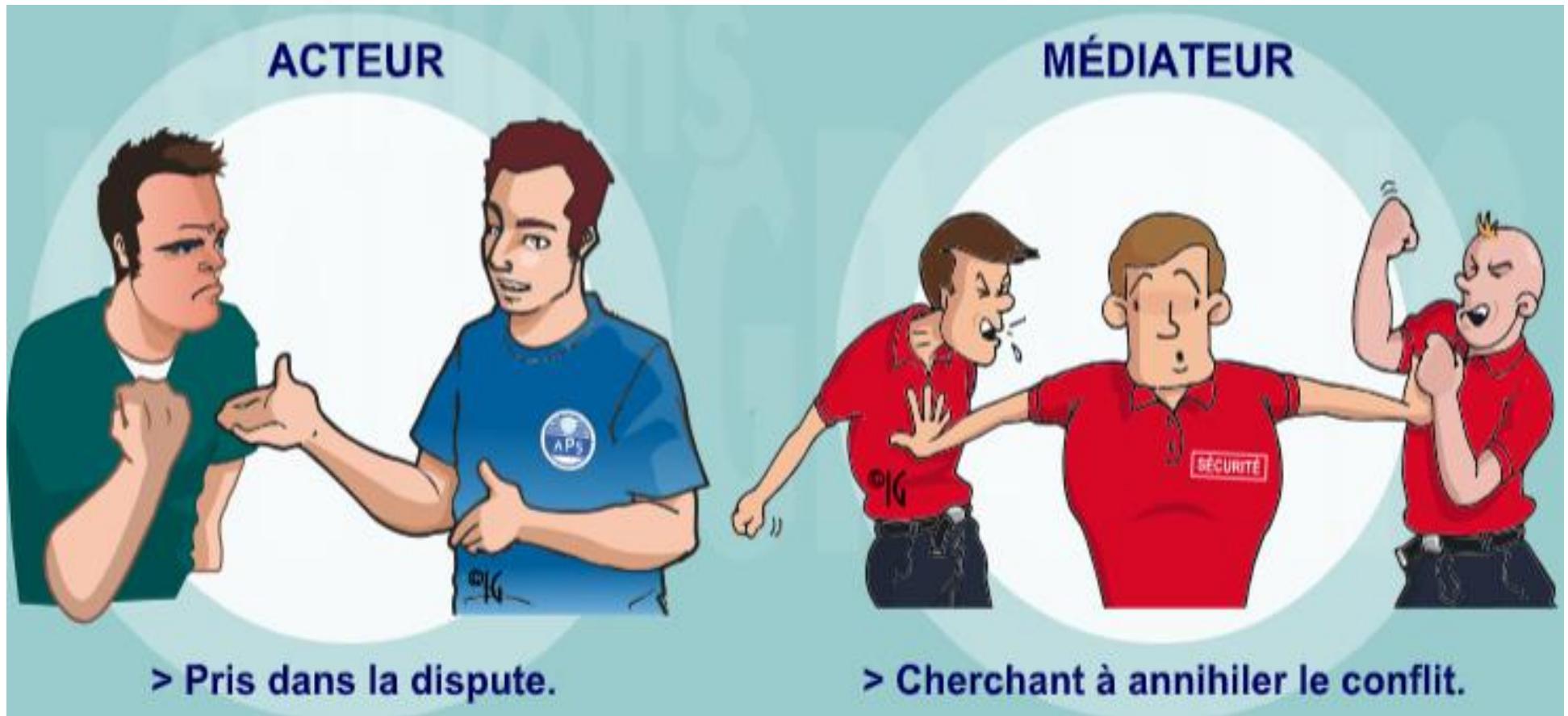
ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

L'A.P.S. peut être:



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

- **Les conflits constructifs :**

I 'intérêt collectif prime sur l'intérêt individuel.

- **Les conflits destructifs :**

compétition négative qui porte atteinte à la productivité du groupe.

- **Les conflits d'intérêt :**

enjeu limité à un objet, un avantage, l'exercice d'un pouvoir.

- **Les conflits d'identité :**

rejet de l'autre en tant que tel.

- **Les conflits d'autorité et les conflits de pouvoir :**

conflits entre des personnes de même rang hiérarchique.



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

- **Les conflits de concurrence:**

lorsque l'activité de sécurité privée met l'accent sur la compétitivité, la recherche du résultat et sa quantification.

- **Les conflits de génération :**

opposition traditionnelle entre les "jeunes" et les "anciens".

- **Les conflits d'opinion ou idéologiques :**

différences de valeurs ou de croyance.

- **Les conflits déclarés :**

exposés au grand jour par les protagonistes.

- **Les conflits latents ou larvés :**

conflits "étouffés" pour des raisons multiples qui se traduisent de différentes façons.



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

- **Les conflits refoulés :**

anciens conflits qui n'ont pas trouvé de solutions définitivement acceptables.

- **Le malentendu :**

c'est le plus fréquent des conflits et le plus facile à résoudre. Il résulte toujours d'une erreur d'interprétation.

- **Les conflits affectifs :**

sentiments et émotions incompatibles.

- **Les conflits de comportements:**

agissements incompatibles.



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

**STIMULATION ET
MOTIVATIONS DES CONFLITS**

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

STIMULATION ET MOTIVATIONS DES CONFLITS

- Incompréhension insupportable,
- intolérance,
- lutte de pouvoir,
- compétitivité outrancière,
- manque de communication et méconnaissance de l'autre,
- dysfonctionnement de l'organisation ou contexte d'exercice.

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

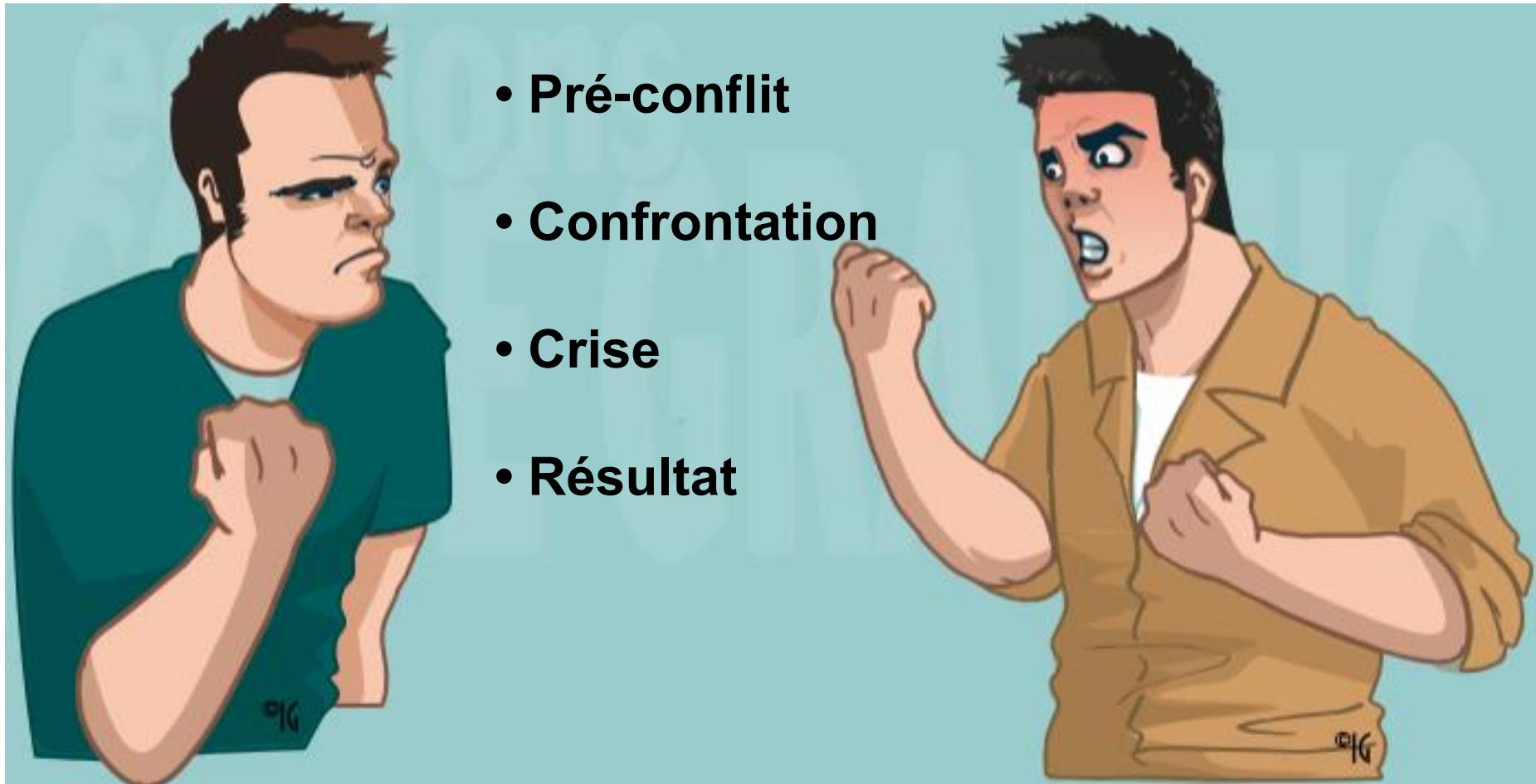
ÉTAPES D'UN CONFLIT

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

ÉTAPES D'UN CONFLITS

Les étapes d'un conflit entre deux personnes

- Pré-conflit
- Confrontation
- Crise
- Résultat



ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

ÉTAPES D'UN CONFLITS

Les étapes d'un conflit chez une personnes



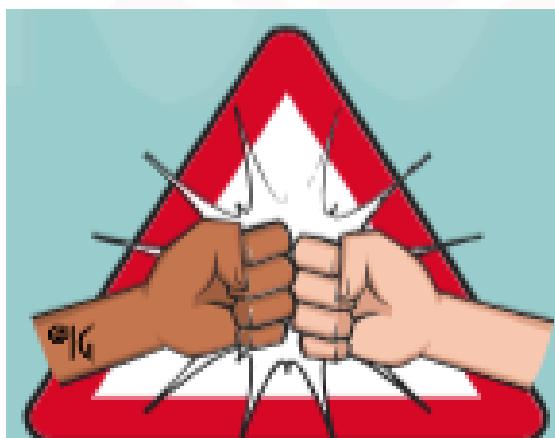
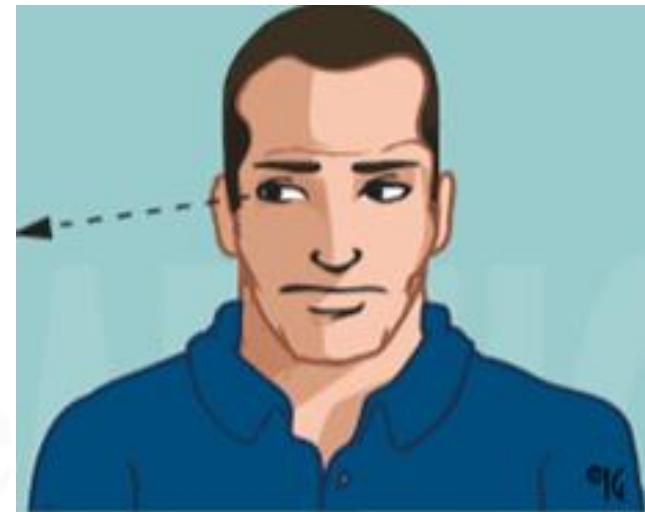
ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

PRÉVENTION DU CONFLITS

ANALYSER LE COMPORTEMENT CONFLICTUEL

PRÉVENTION DU CONFLITS

- Rester attentif et observer les comportements du public, repérer les situations propices aux conflits avant même qu'ils ne se manifestent.
- Agir dans la mesure du possible dès le début, lorsque les prémisses de l'agacement ou des tensions sont visibles.
- Faire preuve de discernement en évaluant les attitudes, les réactions qui peuvent être des motifs de conflit.



Aborder la situation conflictuelle ou la désamorcer fait appel à la qualité d'écoute, au vocabulaire employé, à la manière d'expliquer et de justifier une attitude et de gérer ses émotions.