

**Date d'édition**  
**01/05/2023**

**Date de révision trimestrielle**  
**01/05/2023**

**Version**  
**TFP/APS/2023/05**

**Auteur : Référence Pédagogique**  
**M.FATEH DERRICHE**



## Résoudre un conflit

### Accréditations

831 338 728 RCS CRETEIL – APE 8559A  
Agrément SSIAP 1703  
Agrément CQP APS : 9417111101  
Autorisation CNAPS : FOR-094-2023-04-20-  
20180628985  
Numéro d'activité : 11 94 09515 94  
N° INRS : 1487347/2020/SST-01/O/12

### Contact

14, rue Jules Vanzuppe, 94200, Ivry Sur Seine  
Tél : 0184770920  
Email : [contact@ecole-prev-securite.fr](mailto:contact@ecole-prev-securite.fr)  
Site internet : [www.eps-formation.fr](http://www.eps-formation.fr)



# **RÉSOUTDRE UN CONFLIT**

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

**TRAITER UN AGRESSION VERBALE**

**GERER LES ÉMOTIONS**

**ADOPTER DES TECHNIQUES VERBALES**

**INTERVENIR PAR ÉTAPES**

**ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD ET UNE GESTUELLE ADAPTES**

# TRAITER UNE AGRESSION VERBALE



École de prévention  
et de sécurité

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## TRAITER UNE AGRESSION VERBALE

- Rester calme.
- Ne jamais réagir en répondant sur le même registre.
- Demeurer courtois.
- Devenir ferme si la personne initiatrice de l'agression verbale insiste.



Généralement, l'agresseur se lasse n'obtenant pas de réaction

# GÉRER LES ÉMOTIONS

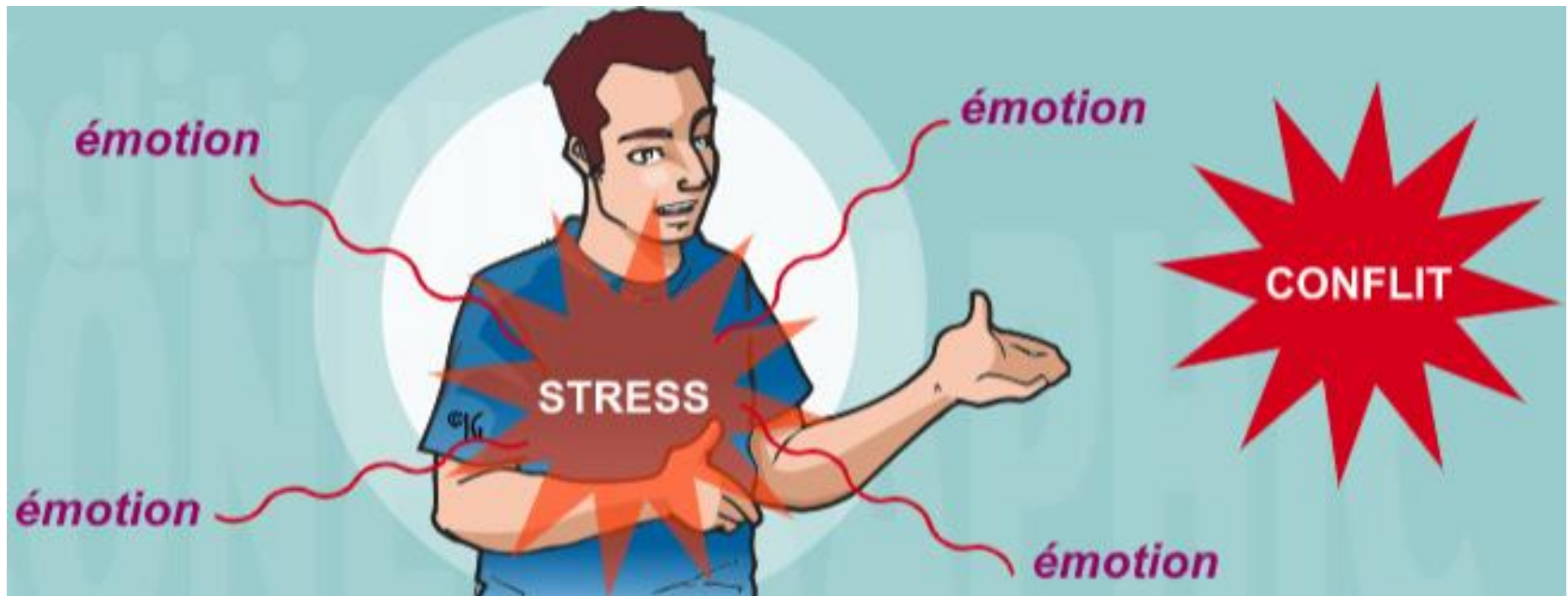


École de prévention  
et de sécurité

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## GÉRER LES ÉMOTIONS

> Perturbation sur la prise de décision



Stress plus ou moins important selon :

- personnalité,
- expérience.

**OBJECTIF : apprendre à gérer ces émotions.**

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## GÉRER LES ÉMOTIONS



**Gérer l'émotion par la réflexion  
Pour accéder à la maison**



# ADOPTER LES TECHNIQUES VERBALES



École de prévention  
et de sécurité

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## ADOPTER LES TECHNIQUES VERBALES



Éviter le conflit, pour cela :

- avoir le vocabulaire adapté,
- ne pas exprimer de vulgarité ni de familiarité,
- rester poli,
- devenir ferme s'il le faut en modifiant le ton de la voix, tout en restant calme et courtois mais en imposant son autorité,
- utiliser les euphémismes pour anticiper ou désamorcer les conflits.

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## ADOPTER LES TECHNIQUES VERBALES

*Exemple :*

Aborder une personne en flagrant délit de vol dans une grande surface

- > établir le contact en lui signifiant qu'elle a commis un vol sans jamais prononcer ce mot.

L'APS prononce sur un ton neutre :



***Bonjour Monsieur, vous avez oublié de déposer vos articles sur le tapis, vous les avez mis dans la poche de votre veste, nous avons les enregistrements vidéo, veuillez nous suivre s'il vous plaît.***

La première expression est un euphémisme du mot "vol". Cela permet à l'auteur de l'infraction de ne pas se représenter brutalement qu'elle est soupçonnée de vol.

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## ADOPTER LES TECHNIQUES VERBALES

Etablir un contact poliment

→ Bonjour

Réguler le discours

→ vous avez oublié de déposer vos articles s'il vous plaît

Inciter à se soumettre à l'autorité de l'agent

→ vous les avez mis dans la poche de votre veste

Appuyer les propos = preuves irréfutables

→ nous avons les enregistrements vidéo

Agir sur l'interlocuteur - ordre

→ veuillez nous suivre



**Bonjour** Monsieur, **vous avez oublié de déposer vos articles** sur le tapis, **vous les avez mis dans la poche de votre veste**, **nous avons les enregistrements vidéo**, **veuillez nous suivre s'il vous plaît**.

# INTERVENIR PAR ÉTAPES

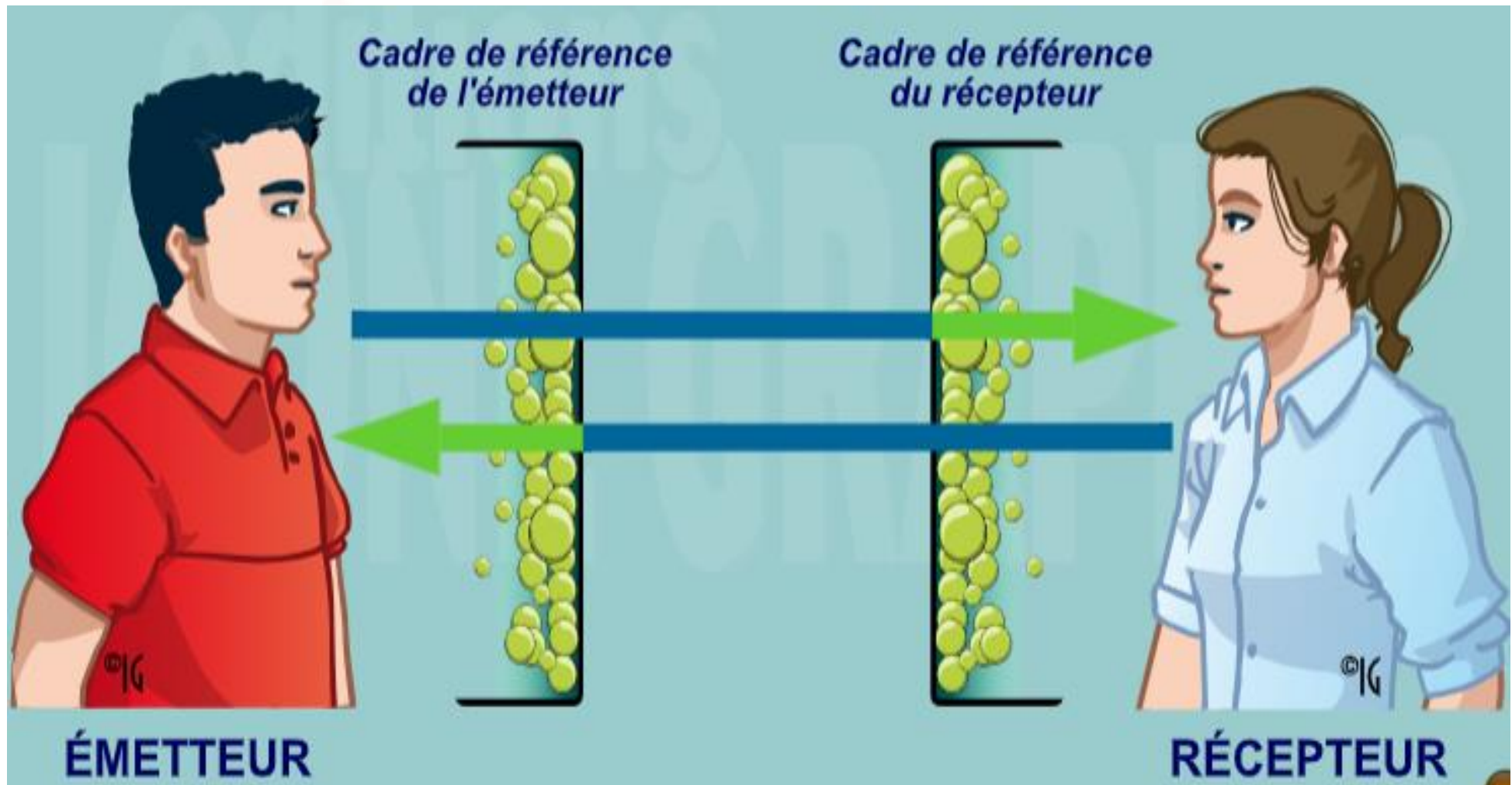


École de prévention  
et de sécurité

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

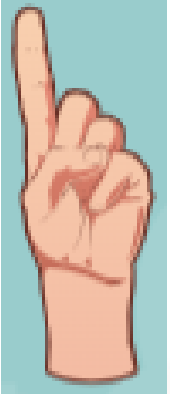
## INTERVENIR PAR ÉTAPES

Une des causes possibles de la déformation du message est l'existence de cadre de référence différents chez l'émetteur et le récepteur.



# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## INTERVENIR PAR ÉTAPES



La première étape pour aborder une situation post-confliktuelle ou de conflit déclaré est d'**identifier ce cadre de référence**.

- **L'âge** (*on ne s'adresse pas de la même manière à une personne âgée et à un jeune*).
- **Le sexe** (*les attitudes de langage ne sont pas les mêmes*).
- **L'expérience / le vécu** (*puiser dans son passé pour trouver un mode de communication adapté, une solution*).
- **L'origine sociale et économique** (*contexte dans lequel s'inscrit la vie d'un individu, sous ses aspects financiers et sa position sociale*).
- **L'origine culturelle et familiale** (*influence sur une personne de ses origines et sa culture d'appartenance, son mode d'éducation, ses coutumes, ses manières de penser, d'agir et de réagir*).

# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## INTERVENIR PAR ÉTAPES



La seconde étape consiste à prendre en considération le contexte dans lequel s'inscrit les relations interpersonnelles.

- **Jour ou nuit ?**
- **Grande surface, salle de spectacle, accueil dans une administration ouverte au public ?**

Ces dispositions contextuelles peuvent jouer sur les états mentaux de l'agent (*fatigue, émotivité et regard du public*) et des interlocuteurs (*nervosité voire agressivité, motivations plus ou moins fortes*).



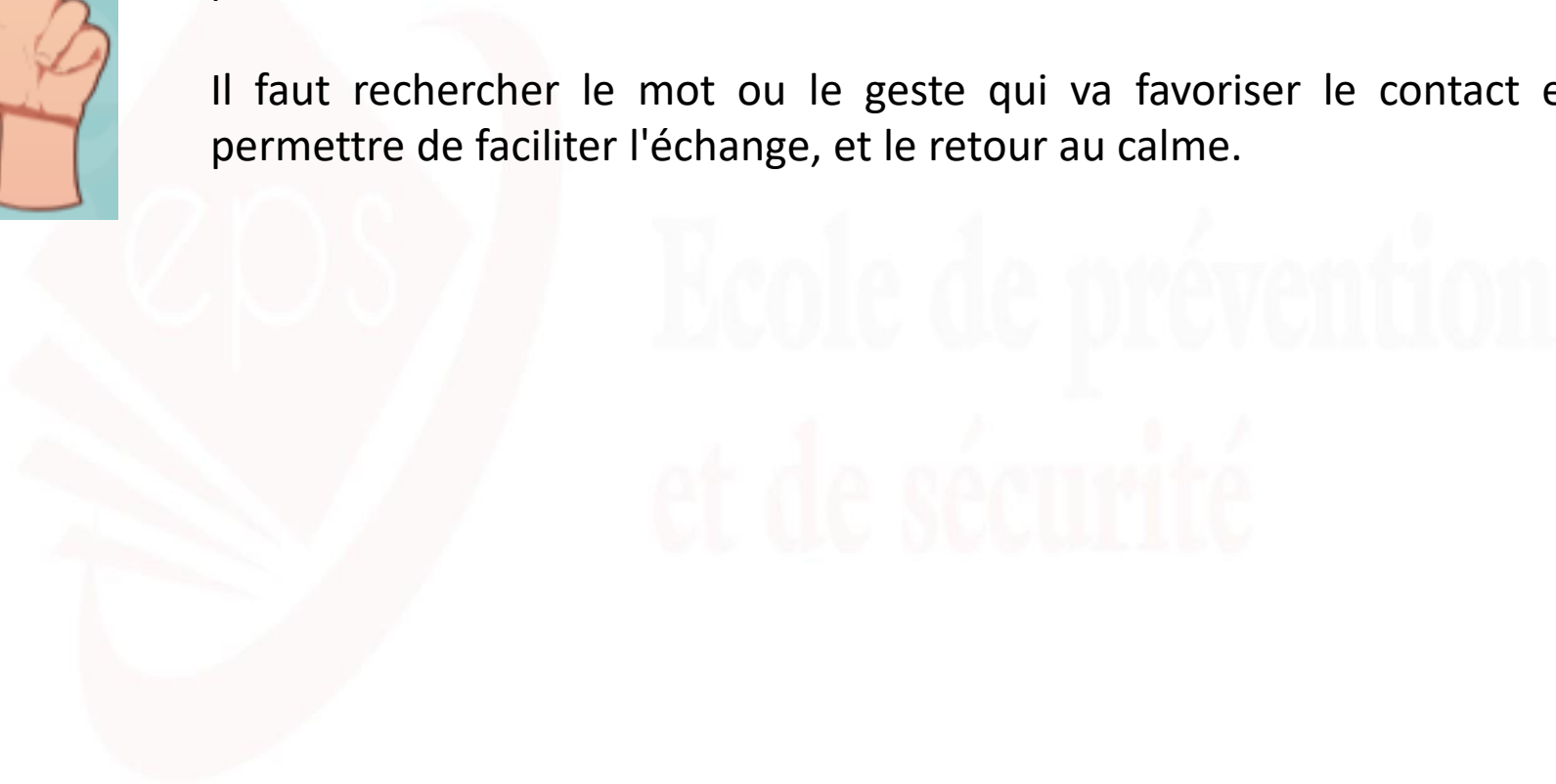
# RÉSOUTRE UN CONFLIT

## INTERVENIR PAR ÉTAPES



**Établir un contact** avec la personne en prenant en compte les analyses préalables.

Il faut rechercher le mot ou le geste qui va favoriser le contact et permettre de faciliter l'échange, et le retour au calme.



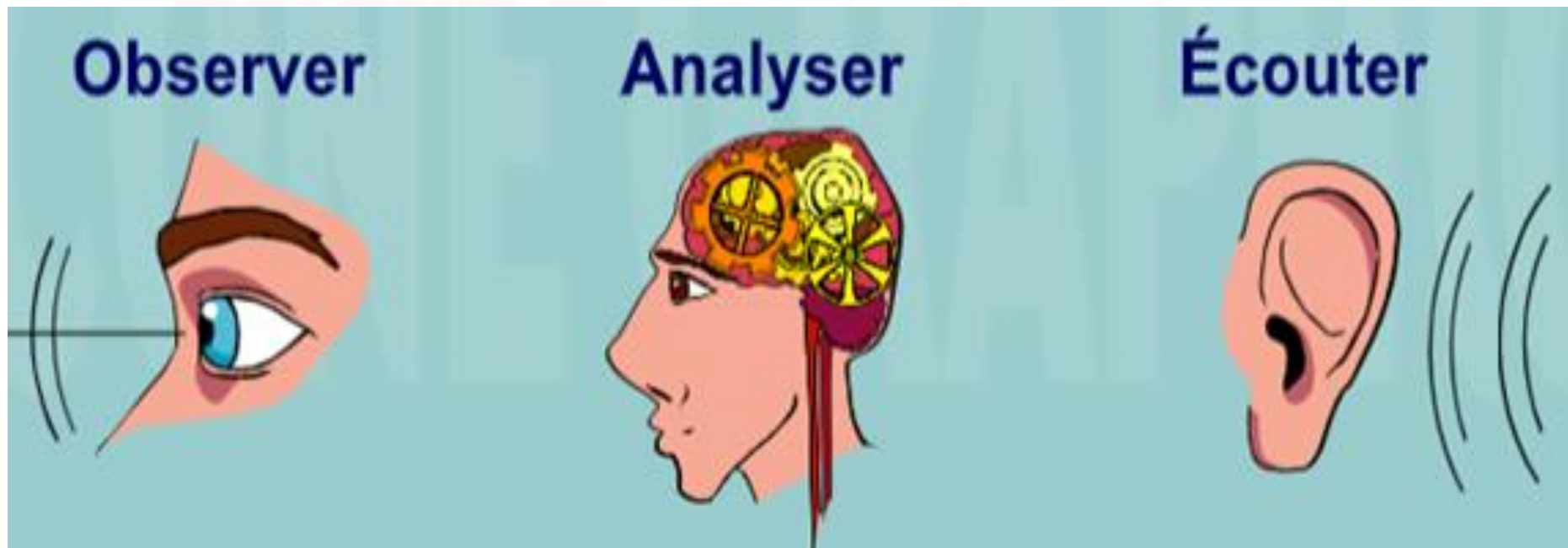
**ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD  
ET UNE GESTUELLE ADAPTES**

# RESOUDRE UN CONFLIT

## ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD ET UNE GESTUELLE ADAPTES

**Langage corporel : gestes, expressions du visage et du corps  
signaux dits non verbaux.**

Signaux cruciaux pour résoudre un conflit.



# RESOUDRE UN CONFLIT

## ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD ET UNE GESTUELLE ADAPTES

### Gérer les distances interpersonnelles



- Distance très proche pour les relations intimes,
- plus éloignée pour les personnes inconnues dites "publiques".

Adopter des distances raisonnables en veillant à ne pas pénétrer dans l'espace intime (*éviter d'agresser la personne et se prémunir d'une éventuelle agression physique*).

# RESOUDRE UN CONFLIT

## ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD ET UNE GESTUELLE ADAPTES

### Gérer les gestes et leurs amplitudes



Rester calme n'est pas simplement une attitude mentale, c'est aussi un comportement gestuel qui se traduit par des mouvements doux, posés.

Éviter les gestes rapides mais aussi les gestes provocateurs (poings fermés, bras croisés, etc.).

# RESOUDRE UN CONFLIT

## ADOPTER UNE POSTURE, UN REGARD ET UNE GESTUELLE ADAPTES

### Gérer le regard



L'expression du visage comme le regard joue un rôle important dans la relation conflictuelle.

### Jeu du regard :

- moyen de communication non verbal,
- souvent involontaire,
- donne sens et ressenti positif ou négatif à son interlocuteur.

Réguler en permanence son discours et ses attitudes dans un souci de prévention et du maintien du bon ordre.