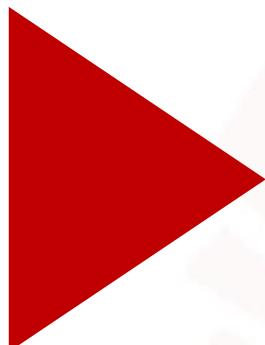


Date d'édition
01/05/2023

Date de révision trimestrielle
01/05/2023

Version
TFP/APS/2023/05

Auteur : Référence Pédagogique
M.FATEH DERRICHE



Gérer une situation conflictuelle

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



GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

GERER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

ÉVALUER LA DANGEROUSITE DU CONFLIT

GÉRER LE CONFLIT

GÉRER LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT

GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

ÉVALUER LA DANGEROUSITE DU CONFLIT

de la sécurité
et de sécurité

GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

ÉVALUER LA DANGEROUSITE DU CONFLIT

Identifier les éléments qui lui permettent d'évaluer le danger :

- **le visage**

(agressivité, colère, impassibilité...),

- **le vocabulaire employé**

(mots vulgaires, agressifs = risques vers des actes de violence),

- **l'intonation**

(intonations d'agacement, de colère...),

- **le comportement gestuel**

(posture, amplitudes des gestes...).

GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

GÉRER LE CONFLIT



GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

GÉRER LE CONFLIT

- Observer le conflit pour choisir la posture, le vocabulaire adapté et porter un discours médiateur qui aille dans le sens de la résolution et non de l'aggravation.

Montrer autorité et assurance.



GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

GÉRER LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT

GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

GÉRER LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT

Faire en sorte que les solutions retenues soient mises en application.
Sans cela, le conflit recommencera.



- **événement festif, culturel ou sportif**

Bien souvent, phénomènes de groupe pour lesquels il existe des griefs historiques. Le retour à l'ordre doit passer par une séparation des groupes et la mise en place de dispositifs en agents de sécurité qui permettent la séparation et l'évitement des groupes antagonistes.



- **espace ouvert au public**

Situations aussi diverses que variées. Avant tout, donner le sentiment que les parties ont bien été entendues et que l'agent répond à leurs attentes.