

**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  
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)



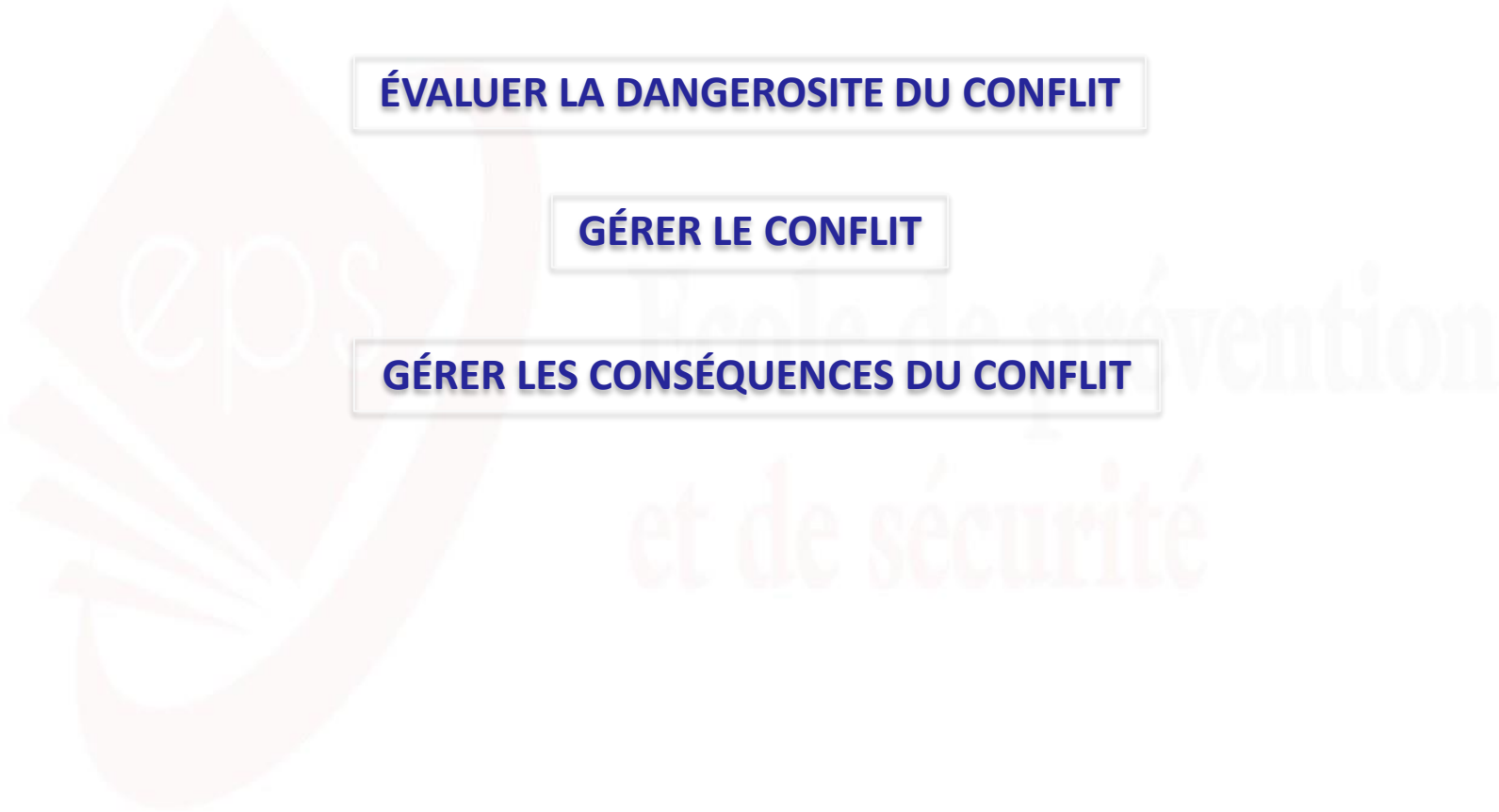
# **GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE**

# GERER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

**ÉVALUER LA DANGEROSETE DU CONFLIT**

**GÉRER LE CONFLIT**

**GÉRER LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT**



# **ÉVALUER LA DANGEROUSITE DU CONFLIT**



École de prévention  
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 LE CONFLIT**



école de prévention  
et de sécurité

# 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 LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT**



École de prévention  
et de sécurité



# 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.