



KEOLIS  
INSTITUT

# Prévention et gestion des conflits

FORMATION – ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL  
PARIS – NANTES- PERIGUEUX– MARSEILLE

59, avenue Victor Hugo 75116 Paris – Tél. : 01 45 78 37 76 – Fax. : 01 40 58 18 09 – [contact@managerformation.fr](mailto:contact@managerformation.fr)

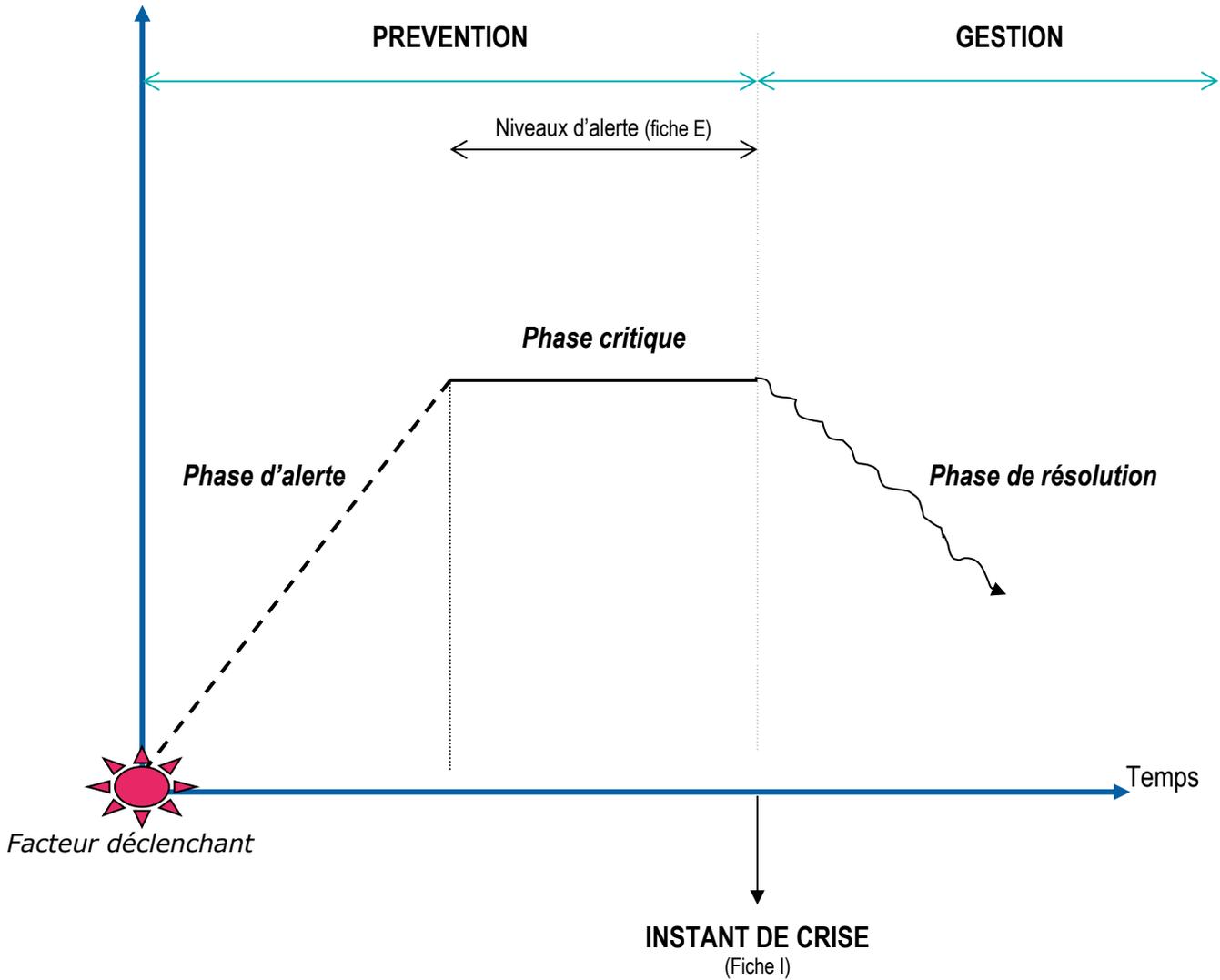
## Sommaire

---

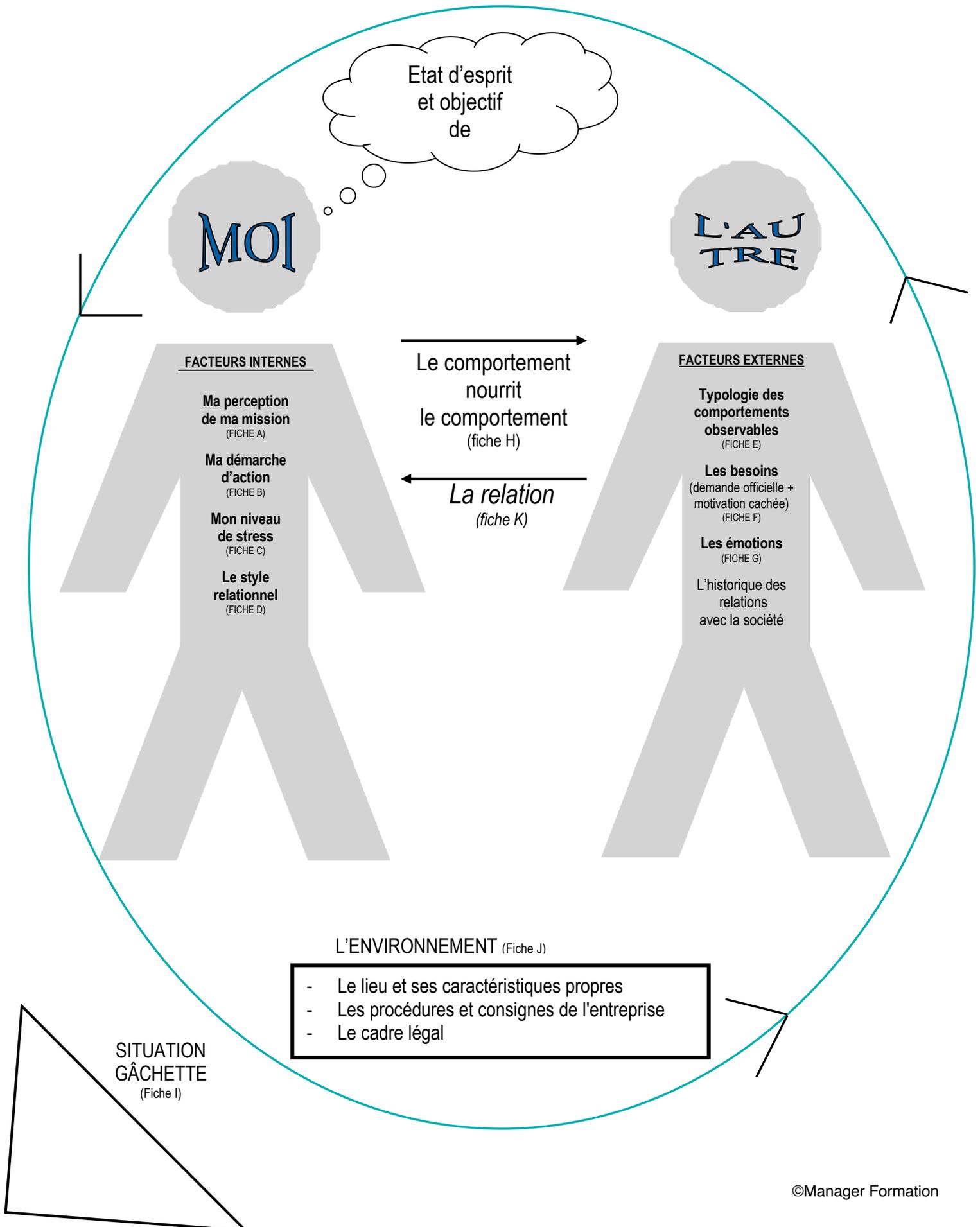
Le conflit .....	3
La dynamique de la prévention .....	4
Ma perception de ma mission : les cercles d'influence .....	5
Ma démarche d'action .....	6
Mon niveau de stress .....	7
Mon style relationnel .....	8
Typologie des comportements observables .....	9
La théorie des besoins .....	11
Les émotions .....	12
Le comportement nourrit le comportement .....	13
Les attitudes qui favorisent la relation : les 3 A .....	14
L'environnement .....	15
Plan de prévention personnelle .....	16
La notion d'intentionnalité .....	17

# Le conflit

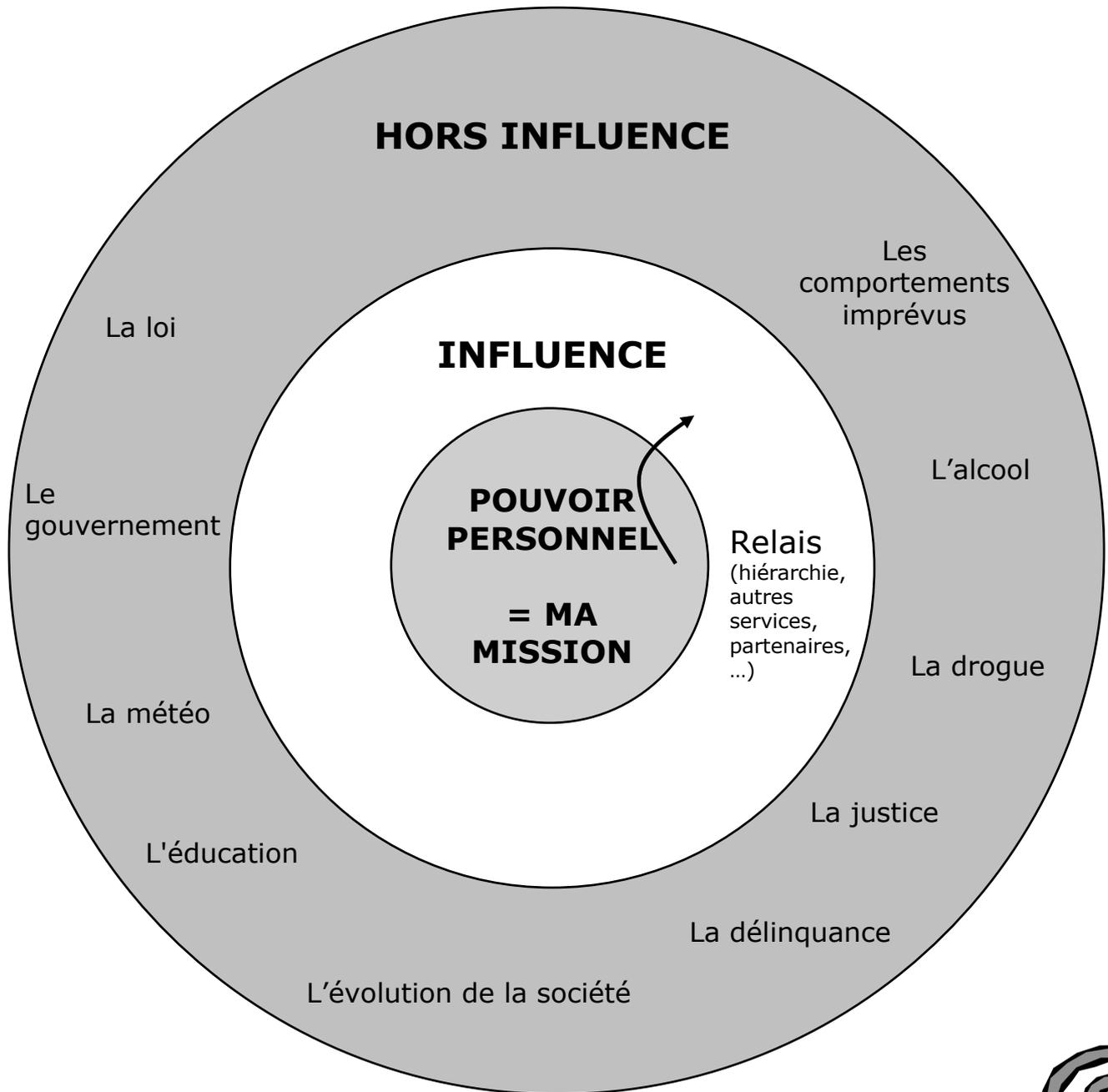
Niveau de tension de l'agresseur



# La dynamique de la prévention



# Ma perception de ma mission "Les cercles d'influence"



~~POURQUOI ?~~

**COMMENT ?**

Comment faire avec ces  
contraintes ?

# Une démarche d'action

Logique de pensée

## 1. OBSERVER

Avoir une vision claire de la situation

- Ecoute – Regard
- Faits : CQQCOQP

JE CONSTATE

## 2. COMPRENDRE

- Evaluer les enjeux, les risques, les conséquences,...

J'EN DEDUIS

## 3. AGIR

- Prendre la meilleure décision possible
- La mettre en oeuvre
- Dans le cadre de ma mission : je fais
- Hors du cadre de ma mission : je signale

JE FAIS

1) + 3) FONCEUR

2) + 3) TECHNOCRATE

1) + 2) POLITICIEN



## Le niveau de stress

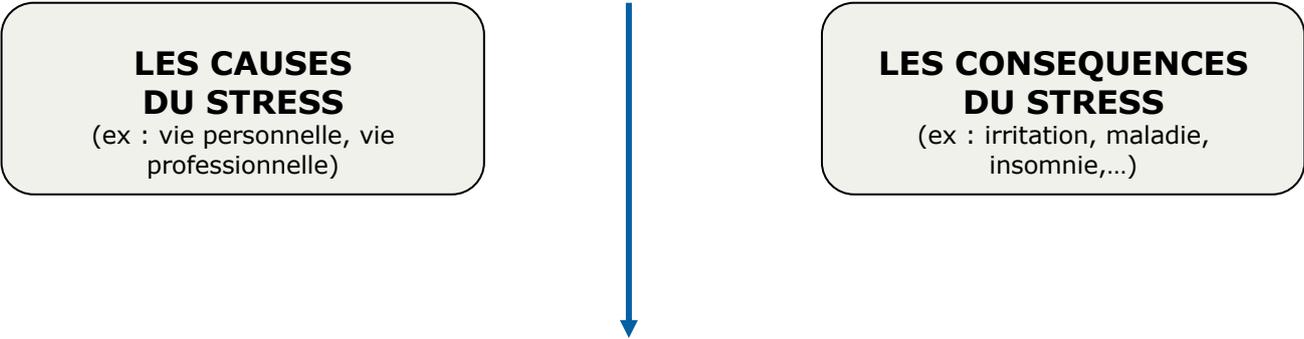
---

### LES CAUSES DU STRESS

(ex : vie personnelle, vie professionnelle)

### LES CONSEQUENCES DU STRESS

(ex : irritation, maladie, insomnie,...)



### Indicateurs ou signaux d'alarme

---

#### DE FACON PREVENTIVE :

Développer une hygiène de vie personnelle et professionnelle :

- Respectez votre sommeil.
- Ayez une alimentation équilibrée.
- Aucun excès.

#### EN SITUATION CONFLICTUELLE :

Utiliser :

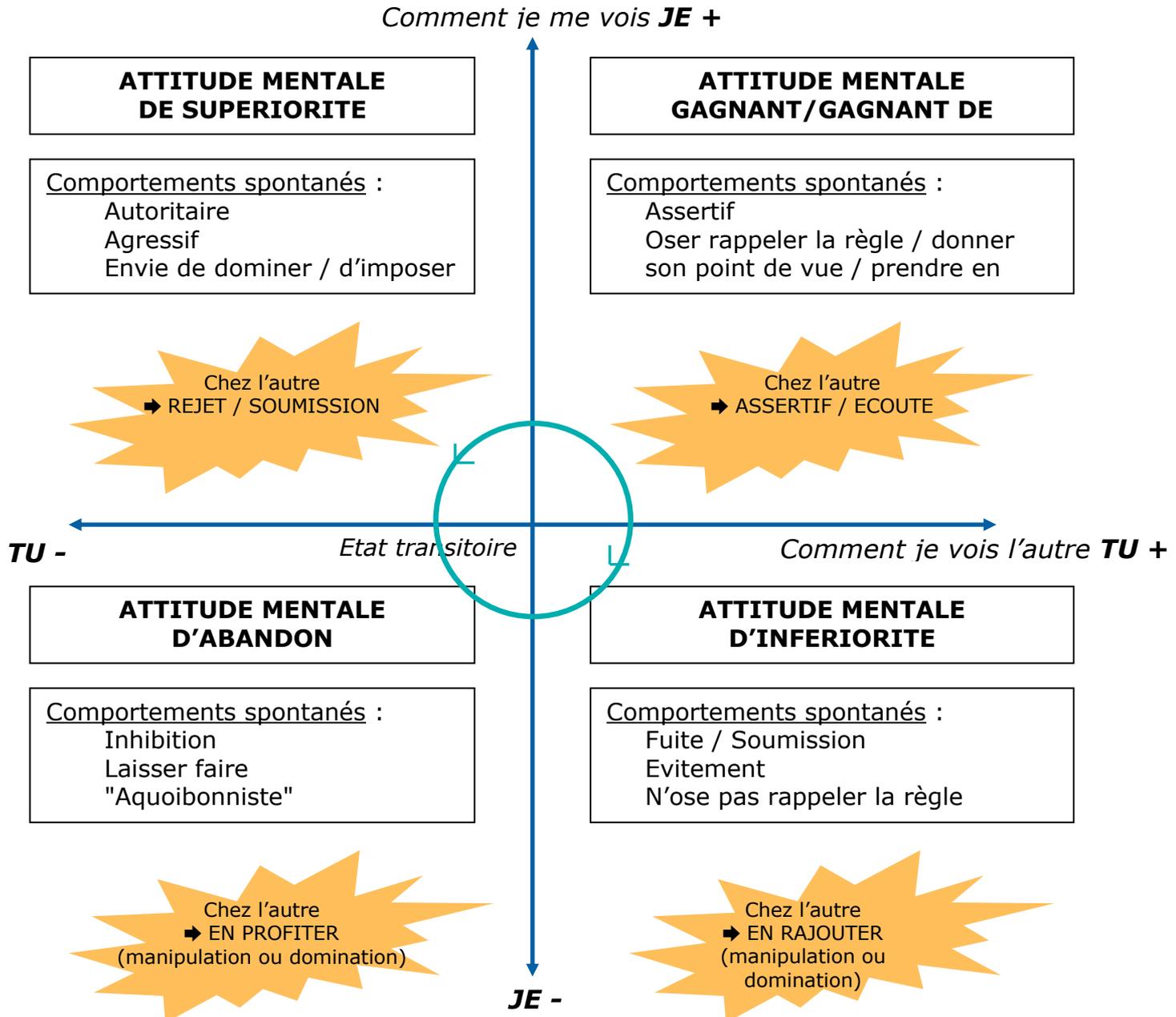
- La respiration ventrale : elle permet de retrouver un état de calme et y penser, nous défocalise de la situation de crise.
- L'ancrage : visualisation positive qui nous remet en contact avec notre état de ressources.

#### APRES UNE SITUATION DE CRISE :

Penser à nettoyer, évacuer le stress pour éviter le stress chronique. Au minimum, en parler.  
Identifier votre "arbre à soucis"...

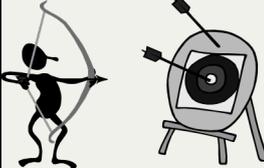
# Le style relationnel

C'est la façon dont on entre spontanément en contact avec les autres  
= nos "comportements spontanés".



**Le comportement à privilégier est  
le comportement ASSERTIF : GAGNANT-GAGNANT :  
NI HERISSON – NI PAILLASSON**

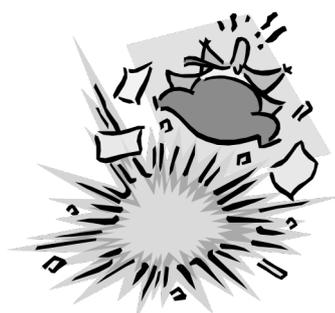
# Typologie des comportements observables

TYPOLOGIE	COMPORTEMENT VERBAL	COMPORTEMENT NON VERBAL
<b>L'AGITE</b> 	<b>PEUT :</b> Grommeler, murmurer, grogner. Etre dans son monde et sa pensée, il est mal avec lui	<b>PEUT :</b> Tourner en rond, marcher de long en large, piétiner, trépigner. Avoir des gestes nombreux et désordonnés. Avoir des tics, des grimaces et un regard fuyant.
<b>LE PERTURBATEUR</b> 	<b>PEUT :</b> Parler fort, volume de la voix élevé, le ton est raide, autoritaire avec un débit accéléré. Proférer des insultes non directionnelles à la cantonade. Provoquer verbalement. Tenir des propos familier, vulgaires, grossiers, il menace à la cantonade. Induire et chercher le rapport de force.	<b>PEUT :</b> Se faire remarquer par des gestes de provocation. Provoquer du chahut, ne pas respecter les règles. Provocation gestuelle et du regard. Augmentation de gestes, apparition de tension, il va jouer à intimider. Taper dans le matériel : dégradation, vandalisme. Ennuyer les autres clients, cracher. Se rapprocher, s'éloigner et jouer des distances.
<b>L'AGRESSIF</b>	<b>PEUT :</b> Insulter directement les agents, il menace à la cantonade. Essayer d'intimider pour créer un rapport de force contre l'agent. Utiliser un langage grossier, vulgaire, il cherche à déstabiliser en blessant la personne dans son amour propre en tant qu'Homme. Le volume et le ton ont augmenté : "il aboie mais ne mord pas". Tenir des propos de rejet et de refus.	<b>PEUT :</b> Avoir un regard fixe et provocateur. Avoir des gestes stimulant, donner des coups (dureté et tension corporelle). Avoir une tendance à la rigidification. C'est l'apparence d'une solidité rigide. Accélération de la tension, moins d'ampleur et de désordre dans la gestuelle.
<b>LE BORDERLINE</b> 	<b>PEUT :</b> Très silencieux Ou Hurllement avec menaces réelles et sérieuses, beaucoup de détermination. La fluidité verbale s'embouteille avec postillons. La pensée va plus vite que les mots. Décentrage complet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensée,</li> <li>- Ressenti,</li> <li>- Pulsions,</li> </ul>	<b>PEUT :</b> Le regard est fixe, dur et noir, la couleur des yeux se fonce et ils s'injectent de sang. La pupille se dilate. Détermination corporelle, apparition de la sueur, modification du teint. Grande tension, durcissement, fixité, rigidité. Les commissures des lèvres et des yeux sont tendues, il y a crispation. Avoir les mains alternativement lâchées et serrées. Il peut y avoir craquement des doigts. Attention, si les mains sont dans les poches. Augmenter ses appuis pour gagner en solidité, armement du corps. Rehausser les épaules, transformation du poids du corps en poids de muscles. <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ soit rapprochement qui va aboutir à un coup sec et nerveux.</li> <li>➔ Soit éloignement qui va aboutir à un coup côté opposé à l'appui avec forte trajectoire.</li> </ul>
<b>LE PASSAGE A L'ACTE = L'INSTANT DE CRISE (Fiche I)</b>		

# Typologie des comportements observables

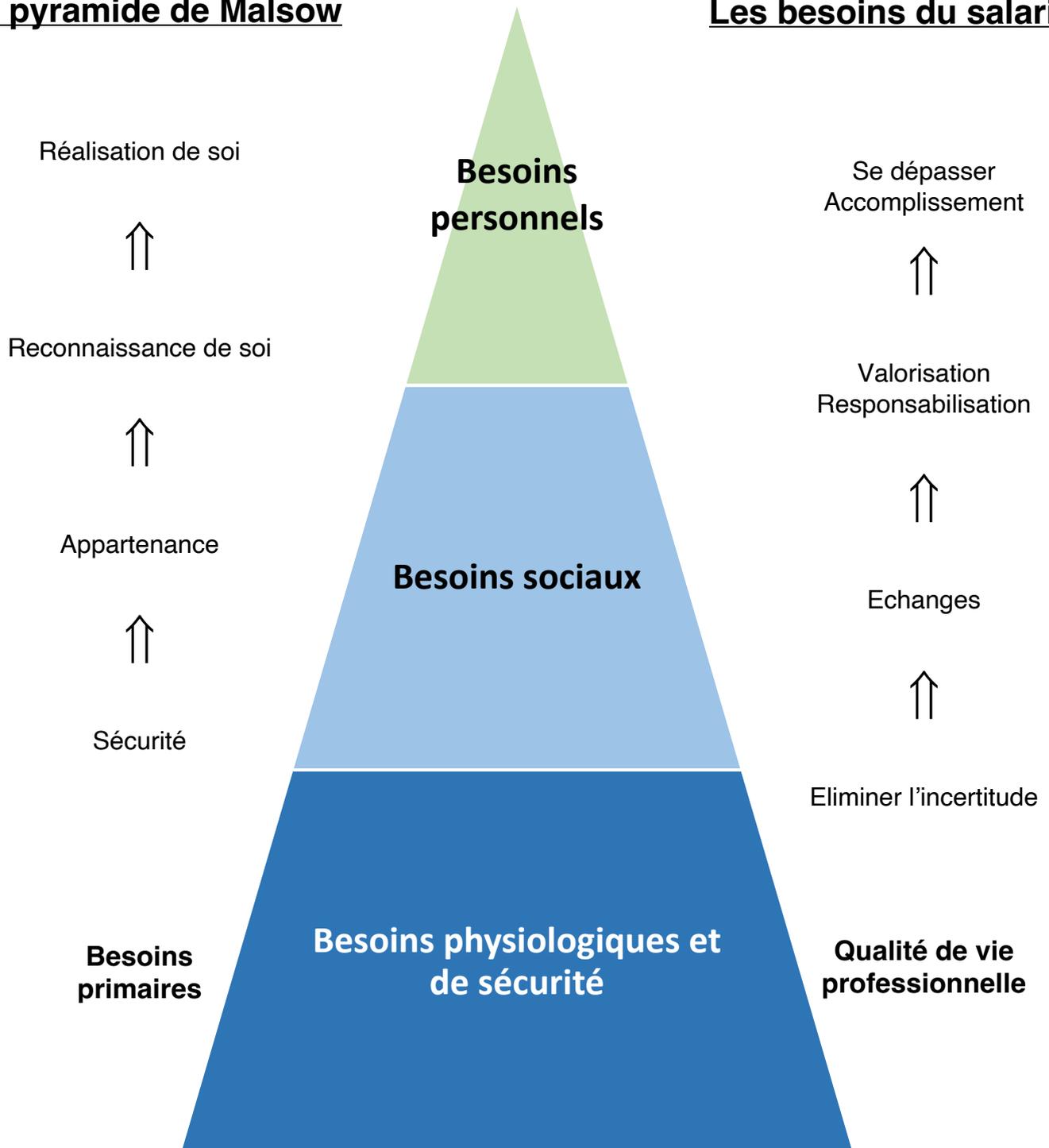
Thermomètre de dangerosité  
Niveaux d'alerte

TYOLOGIE	COMPORTEMENTS A ADOPTER
<b>L'AGITE</b>	<p>LAISSER FAIRE                      RESTER CALME                      ACCUEIL – ASSERTIVITE – ATTITUDES NON VERBALES OK                      PISTES DE SOLUTIONS</p>
<b>LE PERTURBATEUR</b>	<p>ISOLER                      RESTER MAITRE DE SOI                      NE PAS ENTRER DANS SON JEU                      RECADRER</p>
<b>L'AGRESSIF</b>	<p>RESTER MAITRE DE SOI – ETRE NEUTRE                      ADOPTER LES DISTANCES ET POSITIONNEMENTS DE SECURITE                      ADOPTER UN TON CALME, UN RYTHME DE VOIX LENT, UN VOLUME FAIBLE                      ACCUEIL – ASSERTIVITE – ATTITUDES NON VERBALES OK                      RESTER FERME MAIS SANS AUCUNE AGRESSIVITE</p>
<b>LE BORDERLINE</b>	<p>NE PAS IGNORER LA PERSONNE MAIS EN DIRE LE MOINS POSSIBLE                      ADOPTER LES DISTANCES ET POSITIONNEMENTS DE SECURITE                      SE PROTEGER : APPEL AUX SERVICES COMPETENTS                      ACCUEIL – ASSERTIVITE – ATTITUDES NON VERBALES OK  <b>C'EST L'INSTANT DE CRISE</b></p>



# La théorie des besoins

## La pyramide de Malsow



## Les besoins du salarié

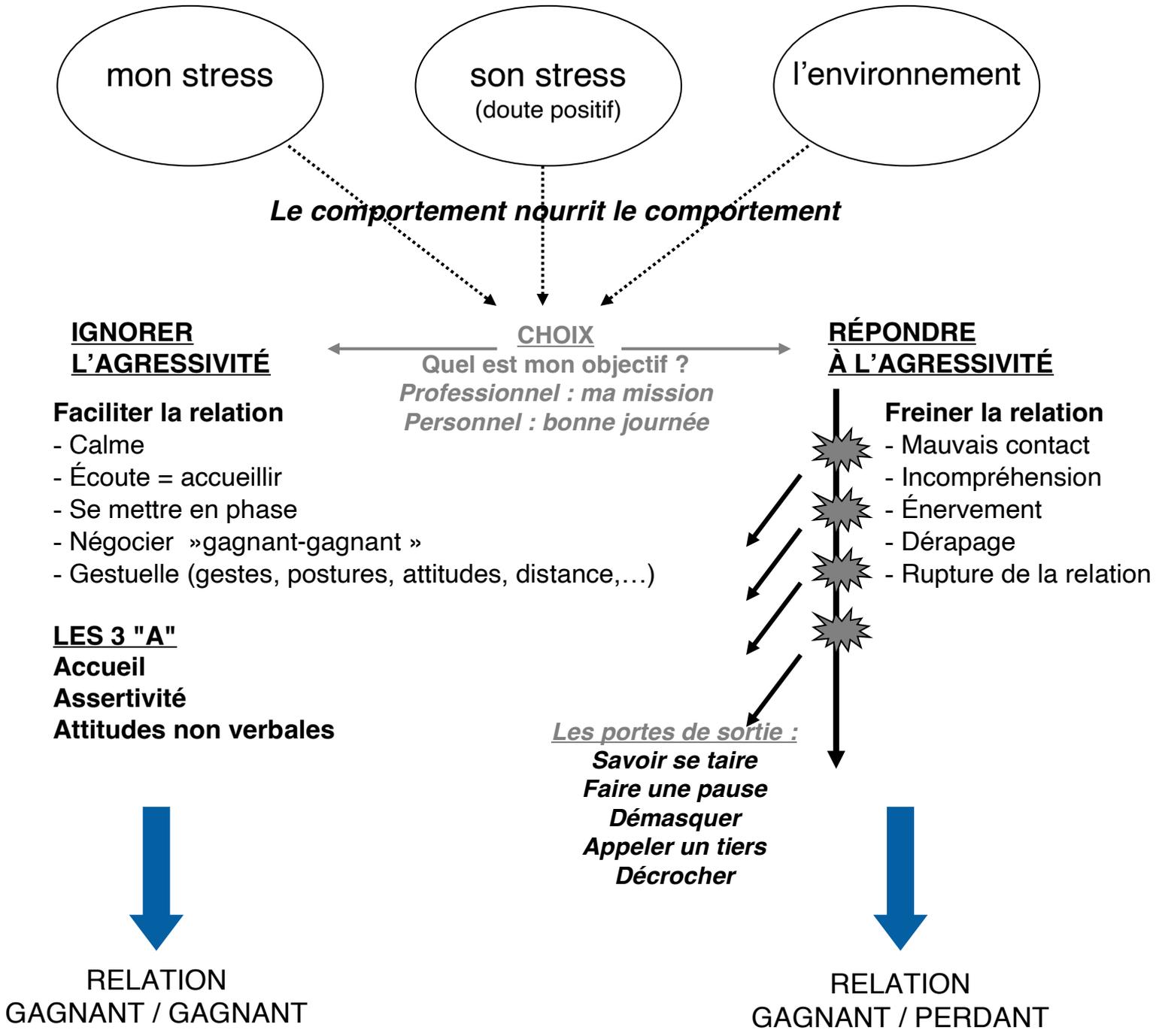
# Les émotions

<b>PEUR</b> 	<b>COLERE</b> 	<b>TRISTESSE</b> 	<b>JOIE</b> 
<p>Agité Angoissé Anxieux Chancelant Coincé Confus Coupable Craintif Défensif Démuni Désorienté Dévalorisé Effrayé Emotif Faible Fourbe Harcelé Humble Incertain Inhibé Modeste Nerveux Paniqué Perdu Pessimiste Plein d'appréhension Tendu Timide Timoré Troublé</p>	<p>Affamé Agacé Amer Choqué Contrarié Critique Détesté Dur Energé Envieux Excité Fâché Frustré Furieux Hostile Hystérique Insatisfait Jaloux Mécontent Mesquin Provoqué Qui proteste Rancunier Renfrogné Révolté Sauvage Sous pression Suffisant Trahi Trompé</p>	<p>Abattu Affligé Apathique Blessé Blessé Découragé Dégoûté Déprimé Désespéré Désolé Détaché Ennuyé Fatigué Honteux Humilié Inadéquat Inintéressant Isolé Laid Léthargique Mal à l'aise Malheureux Négligé Nostalgique Rejeté Sot Triste Vaincu Vide</p>	<p>Affectueux Agréable Aimé Allègre Amicalement Amoureux Bon Chaleureux Chanceux Confortable Décontracté En communion En forme En harmonie En sympathie Enthousiaste Exubérant Gai Heureux Intense Joyeux Libre Merveilleux Optimiste Passionné Plein d'espoir Ravi Reconnaissant Satisfait Tendre</p>



<p><b>RASSURER</b> <i>PROTECTION</i></p>	<p><b>CALMER</b> <i>CHANGEMENT</i></p>	<p><b>RECONFORTER</b> <i>RECONFORT</i></p>	<p><b>PARTAGER</b> <i>MAINTIEN</i></p>
----------------------------------------------	--------------------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------

# Le comportement nourrit le comportement



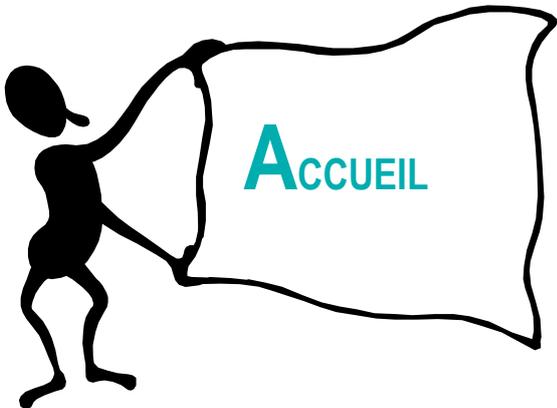
- Conséquences médicales
- Conséquences commerciales
- Conséquences psychologiques
- Conséquences juridiques
- Conséquences professionnelles

## Les attitudes qui facilitent la relation

### LES 3 "A"



- Écouter l'autre (Écoute active)
- Poser des questions ouvertes (CQQCOQP) pour clarifier
- Reformuler pour synthétiser
- Oser donner son point de vue
- Appeler un relais
- Donner une piste de solution



#### EMPATHIE

Être en phase avec les émotions, le comportement de l'autre  
Accueillir l'émotion de l'autre  
Utiliser la synchronisation

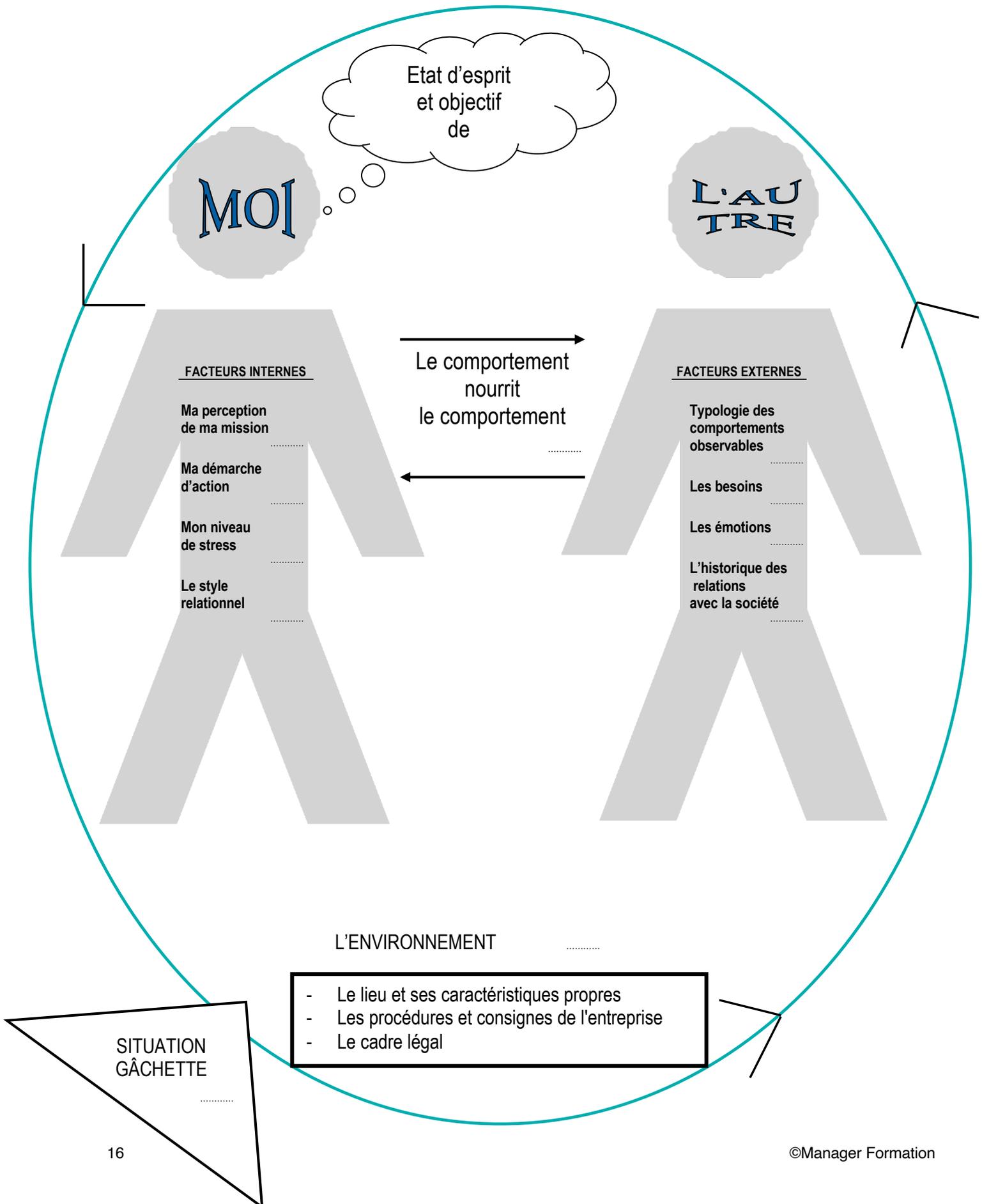


- La distance sociale (distance de sécurité)
- Le positionnement triangulaire de sécurité
- Les gestes ouverts
- Le regard panoramique plutôt que focalisé
- Le sourire (sans excès)

# L'environnement

<p><b>LE LIEU</b></p>	<p>Connaître la spécificité du lieu, les risques potentiels. Repérer les changements pour anticiper.</p>
<p><b>LES PROCEDURES INTERNES OU LES CONSIGNES DE L'ENTREPRISE</b></p>	<p>Cf. procédures ou consignes liées au lieu.</p>
<p><b>LE CADRE LEGAL</b></p>	<p><b>LA LEGITIME DEFENSE :</b>          ⇒ C'est proportionner la réplique, c'est se défendre pour arrêter l'agression.          ⇒ En clair : On maîtrise pour faire cesser une agression et non pour rendre les coups.</p> <p><b>Article 122-5 du Code Pénal</b>          N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, <u>dans le même temps</u>, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, <u>sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte.</u></p> <p>N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense, autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction.</p> <p><b>Article 122-7 du Code Pénal</b>          N'est pas pénalement responsable la personne qui, face à un danger actuel ou imminent qui menace elle-même, autrui ou un bien, accomplit un <b>acte nécessaire</b> à la sauvegarde de la personne ou du bien, sauf s'il y a disproportion entre les moyens employés et la gravité de la menace</p> <p><b>LA NON ASSISTANCE A PERSONNE EN DANGER :</b>          ⇒ Obligation d'intervenir en cas d'agression physique sans risque pour soi et pour autrui.          ⇒ Appeler des secours.</p> <p><b>Art. 223-6 du Code Pénal</b>          Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.          Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.</p> <p><b>PROPOS A CARACTERE RACISTE OU DISCRIMINATOIRE :</b>          Faire état d'événements, de faits de nature à porter atteinte à l'honneur d'une personne ou groupe en raison de leur origine, appartenance à une ethnie, une race ou religion, est condamné.</p> <p><b>LES VIOLENCES</b>          Atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, coups et blessures.          (Article 222.7 et suivants du code pénal)</p> <p>...</p>

# Plan de prévention personnelle



# La notion d'intentionnalité (étude de cas)

---

Vous êtes au volant de votre voiture.  
Vous conduisez en respectant le code de la route.  
L'automobiliste qui se trouve derrière vous vous fait des appels de phares.  
Quelle en est la raison ?  
Que faites-vous ?

Identifiez l'intentionnalité. Votre interlocuteur a-t-il l'intention de vous nuire ?  
Identifiez dans votre vie personnelle et professionnelle, quelle est l'attitude la plus aidante ?  
Me dire que mon interlocuteur a l'intention de me nuire ?  
Penser qu'il agit en vertu de ses propres motivations qu'il m'appartient de découvrir ?

En quoi la modification de l'intentionnalité de l'agression peut-elle, ou non, influencer sur la perception de l'agression.

La perception que j'ai de l'événement conditionne mes actions.  
Comment puis-je le mieux répondre à mon objectif de vie : passer une journée tranquille, avoir la conscience du travail bien fait ...