



LES CENTRES DE BILAN

**CBEN**

DE L'ÉDUCATION NATIONALE

# Gestion des conflits

DÉVELOPPER SES CAPACITÉS À GÉRER  
DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## Objectifs

- Savoir repérer des situations de conflit
- Apprendre à anticiper les situations difficiles
- Gérer les situations d'agressivité

Pour renforcer  
le travail en équipe  
et l'efficacité  
professionnelle

Accompagner  
vos équipes d'accueil

Prévenir les situations  
difficiles

**Des méthodes et des outils centrés  
sur les situations professionnelles :**  
jeux de rôle, mises en situation,  
analyse de pratiques

**Nos consultants proposent  
des formations sur mesure**

DURÉE

2 à 3 jours à définir  
en fonction des besoins

## Contenu

- Analyser et repérer les différentes situations de tension ou de conflit et leurs manifestations
- Développer une attitude professionnelle face aux situations de crises professionnelles, prendre du recul
- Agir rapidement et efficacement en situation difficile
- Sortir du conflit par la régulation, la médiation...

### CONTACTS



[www.gretalr.com](http://www.gretalr.com)