

Les conflits au travail 2026 - MANCOM24

 2 jours

Présentiel



Public concerné

Tout public.
(Groupe de 14 personnes maximum)



Pré-requis

Aucuns



Objectifs

- › Identifier et analyser les sources de conflits au travail
- › Présenter les types de conflits
- › Rester à l'écoute des besoins des personnes en situation de conflit
- › Développer son aptitude à la neutralité dans les tensions entre deux personnes en milieu professionnel
- › Proposer un processus de compréhension puis de résolution de conflit
- › Renforcer la qualité relationnelle



Contenu

- › Définition des concepts clés : conflits / stress / anxiété / violences au travail
- › Les sources des difficultés au travail pouvant amener au conflit et à la violence :
 - Conflits psychosociaux : les différents facteurs psychosociaux (origines organisationnelles)
 - Conflits relationnels (modèle JTE – Christine) : de quoi est constitué toute relation
- Les différents courants de pensée
- Notion d'adversité et d'altérité
- Les PIC : ce qui dégrade une relation
- La dynamique de surenchère S³ : Exemples de situations de surenchère avec présence des PIC
- Le R³ : les 3 dimensions de la reconnaissance
- › Révision des concepts (PIC, R³, S³, JTE)
- La prise en compte des difficultés relationnelles
 - Différences avec le triangle dramatique de Karpman
 - Principe du « 100 % responsable »
- Le développement de ses compétences émotionnelles :
 - Outil FCR (Faits – Conséquences – Ressenti)
 - Notion d'altérocentrage
- La communication dans le respect de chacun des acteurs :
 - Exercice sur la base du poème de Prévert
 - Les différents types de langage vs. Langage d'altérité
- La médiation au quotidien, un outil pour soi et pour les autres :
 - Mises en situations collectives

– Echange sur les concepts



Méthodes pédagogiques

- › Apports théoriques sous différentes formes : exposés, vidéos, exercices, jeux
- › Études de cas et mises en situations
- › Apprentissage entre pairs et retours d'expériences
- › Témoignage et questions-réponses



Intervenants

- › Médiatrice professionnelle, CD 63



Évaluation des acquis

Au début et à l'issue de la formation : QCM

Tarif Inter 480€ / pers.

Prochaines sessions

> 23 et 24 novembre 2026

97%

Taux de satisfaction *

100%

Taux de recommandation *



04 73 75 40 30

cfps@chu-clermontferrand.fr

© CFPS CHU Clermont-Ferrand