EPMN

Managers et Négociateurs

PROGRAMME DE FORMATION

Du signal faible au conflit : outiller les RH pour être efficaces face aux RPS

En première ligne face à des situations relationnelles sensibles, parfois encore floues, préoccupés par la prévention des RPS et la préservation de la santé mentale des collaborateurs, les RH sont régulièrement sur une ligne de crête : entre crainte d'un risque juridique et économie de temps à y passer, une tension peut être trop vite sous-estimée, ou sur-estimée et traitée de manière peu adaptée.

DURÉE	3 jours (2 jours + 1 jour d'intersession) - 21 h
FORMAT	Présentiel · 2 jours consécutifs + 1 jour d'intersession
TARIF ENTREPRISES	1 595 € (étude SIC incluse) - inter

Version v1.0 - mise à jour 15 juillet 2026

Organisme certifié Qualiopi - Actions de formation

En bref

Une tension ne devient pas un conflit du jour au lendemain. Repérez les premiers signaux et sachez intervenir avant que la situation ne s'aggrave.

Objectifs pédagogiques

- Renforcer la posture RH dans la facilitation de dialogues sensibles et la prévention des tensions relationnelles grâce aux fondamentaux de la qualité relationnelle
- Comprendre ce qui impacte et oriente les dynamiques relationnelles ; ce qui contribue à développer une relation de qualité, et ce qui la dégrade
- Maîtriser les marqueurs de la dégradation relationnelle, pour savoir repérer des signaux faibles d'une tension
- Mieux comprendre ses propres mécanismes relationnels, et leurs impacts dans l'accueil et le traitement de situations de tensions et de conflits
- Acquérir des techniques pour accueillir une expression, faire passer un message sans risquer de donner prise à la dynamique conflictuelle
- Disposer d'une méthode pour mettre en œuvre les premiers gestes d'apaisement, désamorcer des situations
- Apprendre à articuler les dispositifs de prévention obligatoires avec une dynamique de Qualité Relationnelle, pour mieux en dépasser les limites

Objectifs opérationnels

- Vous apprenez à identifier les marqueurs de la dégradation relationnelle, pour pouvoir repérer des signaux faibles et agir.
- Vous prenez du recul sur vos propres modes de fonctionnement, pour identifier des éléments de posture qui vous permettent de ne pas donner vous-même prise à une dynamique conflictuelle.
- Vous disposez de méthodes et d'outils concrets pour accueillir et réguler, intervenir sans alimenter la tension, et orienter les situations sur les bons dispositifs.

Public et prérequis

Public visé

Cette formation s'adresse aux DRH, RRH, responsables QVT/QVCT, responsables relations sociales, responsables formation, managers RH, dirigeant de BU et professionnels amenés à accueillir, analyser ou réguler des situations relationnelles complexes.

Prérequis

Étude SIC individuelle réalisée avant la formation (incluse dans le budget).

Positionnement

- Étude SIC individuelle réalisée en amont pour identifier les modes de communication propres à chaque participant
- Option : restitution individuelle de l'étude SIC (sur demande)
- Entretien préalable de cadrage avec un intervenant EPMN pour recueillir attentes, contexte et situations à traiter
- Recueil des besoins d'adaptation éventuels (handicap, contraintes techniques, calendrier)

Programme détaillé

1. J1 · Thème 1 - Repenser ses représentations RH de la personne et de la relation

- Introduction et cadrage de la formation
- Qu'est-ce qu'une personne ?
- Les 4 courants de pensée de la relation
- Adversité / altérité : quel impact sur la posture RH ?

2. J1 · Thème 2 - Comprendre ce qu'est une relation de travail et les dimensions sur lesquelles les RH peuvent agir

- Qu'est-ce qu'une relation ?
- Les 3 composantes de la relation - JTE
- Approcher les tensions et les conflits selon les composantes
- Ce que cela change pour l'intervention RH

3. J1 · Thème 3 - Identifier les mécanismes de la dégradation relationnelle

- Ce qui dégrade la qualité relationnelle
- Les marqueurs d'une relation dégradée - PIC
- Fatalisme fonctionnel et communication d'adversité
- Repérer les signaux faibles et identifier le degré de « conflictualité » en tant que RH

4. J2 · Thème 4 - Comprendre les modes de communication avec le modèle SIC

- Le modèle SIC
- Les surenchères
- Les risques relationnels
- Diversifier sa communication dans l'accueil d'une situation

5. J2 · Thème 5 - Développer une posture RH d'altérité

- Distanciation et prise de recul
- Reconnaissance et légitimité
- Altérocentrage en situation « RH »
- Le « merci » et les premiers gestes d'apaisement

6. J2 · Thème 6 - Intervenir avec des outils concrets de régulation

- Transformer les PIC en FCR
- Formuler un feed-back utile
- Répondre en RH à une situation de tension, avec les outils de la QR
- Bilan des deux jours et plan d'action individuel

7. J3 · Thème 7 - Consolider la pratique sur des cas RH

- Retour d'expérience sur situations intersessions
- Analyse de cas RH apportés par les participants
- Décryptage des erreurs de posture et des points de bascule
- Entraînement sur entretiens et situations sensibles

8. J3 · Thème 8 - Identifier, diagnostiquer et orienter les situations

- Accueillir la manifestation d'une tension et faire redescendre la dynamique conflictuelle

- Savoir identifier le degré de conflictualité
- Préparer et accompagner un échange
- Mener un entretien sensible
- Savoir présenter les différents dispositifs de résolution, avec les outils de la QR
- Agir en tant que RH en cohérence avec les dispositifs internes de prévention des RPS et de QVCT
- Bilan de la formation et plan d'action global : articuler sa pratique et les dispositifs

Modules complémentaires

- Option - Restitution individuelle de l'étude SIC (sur demande, en complément).

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active ancrée sur les situations réelles des participants
- Apports théoriques courts (modèles JTE, PIC, SIC, FCR) alternés avec exercices et études de cas
- Mises en situation et entraînements guidés sur entretiens sensibles
- Étude SIC individuelle exploitée en cours de formation
- Journée d'intersession : retours d'expérience et analyse de cas RH apportés par les participants

Évaluation et sanction

- Étude SIC individuelle réalisée en amont, exploitée comme diagnostic initial
- Évaluation des acquis par mises en situation et entraînements tout au long de la formation
- Bilan intermédiaire et plan d'action individuel en fin de J2
- Retour d'expérience et bilan global en J3 (après intersession)
- Évaluation de la satisfaction à chaud en fin de session
- Évaluation à froid à 3 mois sur la mise en œuvre en situation professionnelle

Attestation de présence et certificat de réalisation de l'action de formation (conforme à l'art. L.6353-1 du Code du travail) remis à chaque participant.

Modalités pratiques

Durée

3 jours (2 jours + 1 jour d'intersession) - 21 h

Format et lieu

Présentiel · 2 jours consécutifs + 1 jour d'intersession - Présentiel - lieu de session communiqué à la confirmation d'inscription

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel, en inter ou en intra-entreprise. Groupes de 6 à 15 personnes. Deux journées consécutives suivies d'un troisième jour organisé après une période d'intersession pour consolider les acquis à partir de retours d'expérience, de cas RH apportés par les participants et d'entraînements pratiques.

Inscription possible jusqu'à 15 jours ouvrés avant le démarrage, pour permettre la réalisation de l'étude SIC préalable, sous réserve de places disponibles et du nombre minimum de participants.

Tarifs

- Entreprises : 1 595 € (étude SIC incluse) - inter
- Particuliers : 1 595 € (étude SIC incluse) - inter

- Indépendants : 1 595 € (étude SIC incluse) - inter

TVA non applicable - l'EPMN est une association exonérée (art. 261-4-4° du CGI).

Financements

Finançable par votre OPCO. Format intra-entreprise : tarif sur demande.

Prochaines sessions

De nouvelles dates sont en préparation. Contactez-nous pour une session en intra.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est à votre disposition pour étudier, en amont de l'inscription, les adaptations nécessaires (aménagement du rythme, supports adaptés, accessibilité de la salle, outils compensatoires).

Sans objet - formation en présentiel. Un canal de contact alternatif (téléphone, e-mail) est prévu pour toute demande en amont de la session.

Équipe pédagogique

Formation animée par Henri Sendros-Mila ou Catherine Rafinon. Tous les deux sont Médiateurs Professionnels, Formateurs habilités en QRT, Profiler SIC, et enseignants au sein de l'EPMN, tout en intervenant pour leur propre compte. Médiateurs, formateurs et facilitateurs relationnels, ils accompagnent depuis plus de 10 ans des équipes et des organisations, de tous secteurs et de toutes tailles, sur des situations relationnelles sensibles. Ils ont été confrontés à des situations relationnelles variées - du conflit ouvert à la tension larvée. Ils ont accompagné des équipes sur des projets relationnels diversifiés - renforcer la transversalité ou s'engager dans un changement. Ils sont les sparring-partners des dirigeants, des managers, des RH et des équipes qui veulent s'engager dans un projet professionnel porteur de sérénité.

Référente pédagogique : Anny Lascoux.

Inscription et contacts

Inscription en ligne via le formulaire de contact, par e-mail ou par téléphone. Après validation, l'étude SIC individuelle est planifiée, puis convention, devis et convocation sont adressés.

Rétractation : 10 jours après signature si vous financez vous-même la formation, 14 jours pour un contrat conclu à distance, les deux délais se cumulant. Annulation par l'apprenant : sans frais jusqu'à 10 jours calendaires avant le démarrage ; entre 4 et 10 jours, 30 % du montant est retenu ; à moins de 4 jours, la totalité reste due, pénalité plafonnée à 30 % pour un consommateur ou une personne physique finançant elle-même sa formation. Abandon en cours de formation : seules sont dues les séquences déjà dispensées et les frais engagés non récupérables, dans la limite du prix convenu ; en cas de force majeure dûment reconnue, seules les prestations effectivement dispensées sont dues. Report possible sur une session ultérieure, sur demande écrite adressée au moins 10 jours calendaires avant la date prévue. Détail complet dans nos CGV.

- Informations et devis : contact@epmn.pro
- Réclamations : signalement@epmn.com
- En ligne : www.epmn.pro/formations/rh-signaux-faibles-rps