Régulation des situations humaines complexes

Projet de formation des membres de CVH

Département *Santé, qualité de vie et conditions de travail*– DRH/DAM AP-HP

Novembre 2022

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Rappel du contexte

- Les situations remontées en central, notamment au travers du dispositif *Violence au travail* mettent l'accent sur la nécessité de conduire des actions de prévention et de renforcer la capacité des acteurs internes à réguler les situations de mal-être, de tensions et de conflit au travail
- Les membres de CVHL jouent un rôle clé dans l'identification et le traitement de ces situations
- Ils expriment le besoin d'être outillés pour mener à bien leur mission auprès des agents et dans l'intérêt de l'institution

- **Projet de formation des membres de CVH aux techniques de régulation des situations de mal-être, de tensions et/ou de conflits.**
- **Programme prévisionnel (à préciser) comprenant trois volets :**

1. Méthode d'analyse des situations complexes :
   - *Principes : non-jugement, neutralité, impartialité, etc.*
   - *Techniques de conduite d'entretien : questionnement en vue d'amener les professionnels à expliciter les faits tout en accueillant les ressentis et émotions, reformulation, etc.*
   - *Techniques de rédaction de CR, etc.*
2. Techniques de régulation des tensions relationnelles issues de la médiation
3. Coordination avec les interlocuteurs internes et présentation des dispositifs internes mobilisables dans le traitement des situations de tensions et de conflits (médiation, conciliation, dispositif Violence au travail, soutien psychologique, etc.)

Méthodes pédagogiques : apports de connaissances, mises en situation / études de cas basées sur des situations types rencontrées par les membres de CVH

Département *Santé, qualité de vie, conditions de travail*

Marie Audubert-Quenot
Directrice de département SQVCT

Piérelle Boursaly
Adjointe directrice de département, responsable mission QVCT