



Dispositif d'aide à la régulation des conflits au Centre Hospitalier Public du Cotentin

ANFH

Journée thématique - Panser les violences au travail

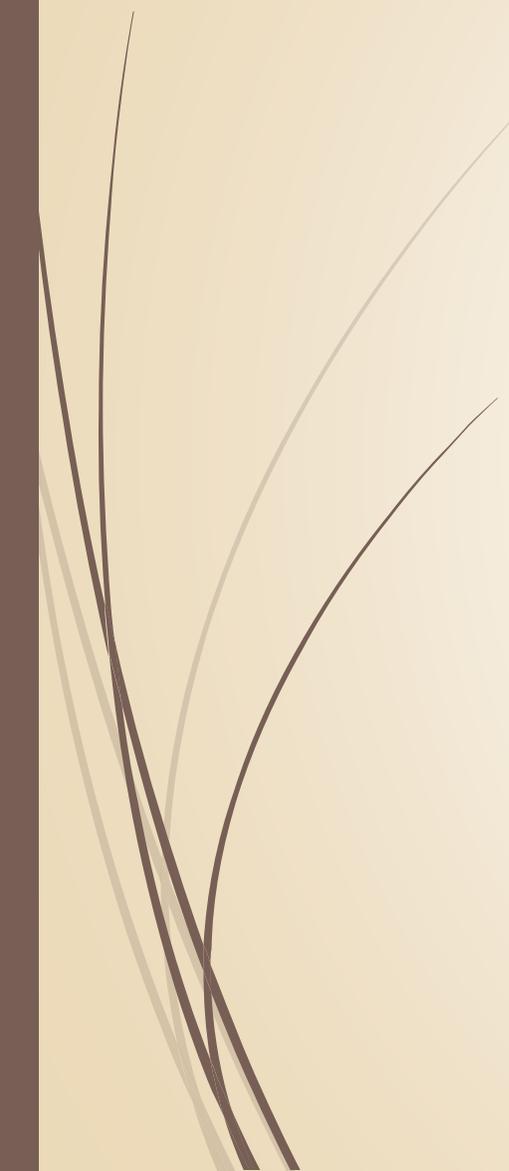


Pourquoi un tel dispositif?

- Le Comité de prévention et de Suivi de la Violence (CPSV)
 - Depuis 2002 sur le Centre Hospitalier
 - Diagnostiquer, comprendre et améliorer l'accompagnement des situations
- Du dispositif à l'outil:
 - L'espace écoute médiation un outil de prévention et d'accompagnement des difficultés relationnelles entre professionnels

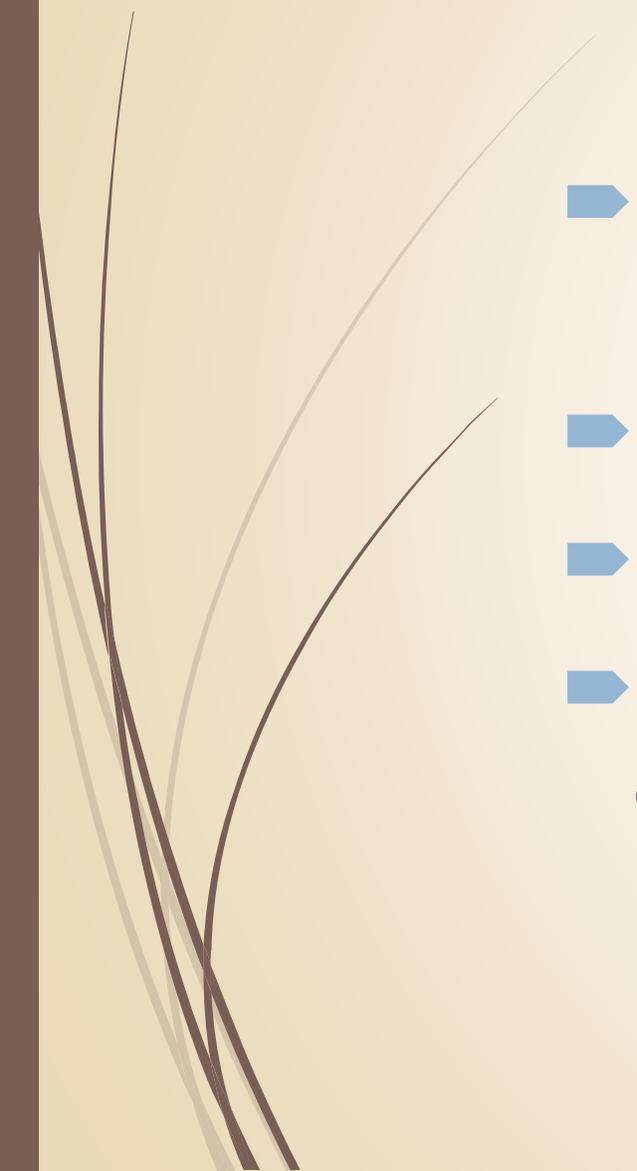


Le cadre législatif et institutionnel

- L.4121-1 code du travail
 - Arrêt de la cour de cassation
 - Procédure interne difficultés relationnelles et/ou violences entre professionnels
- 

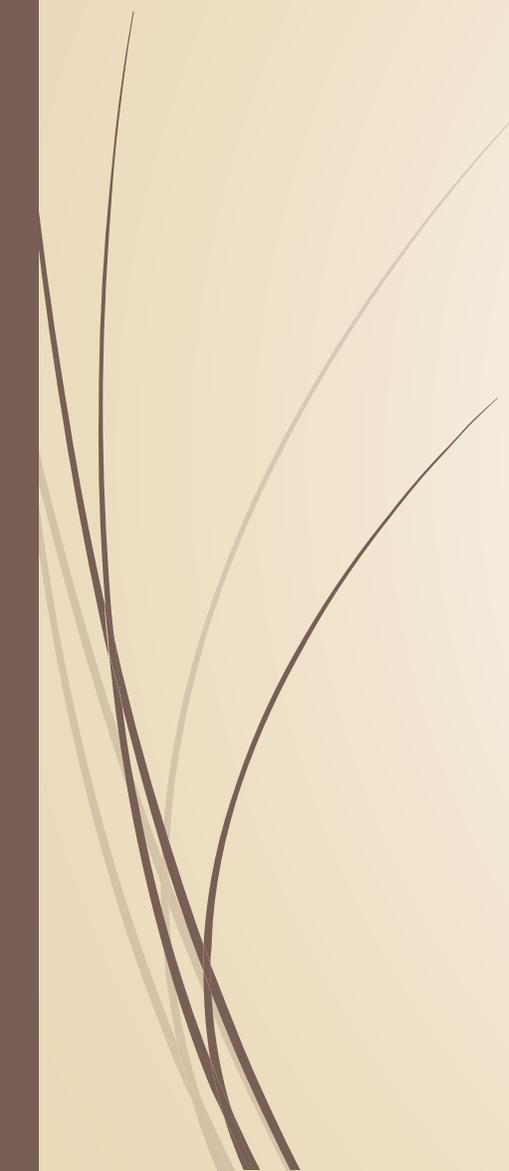


Les objectifs du dispositif

- Prévenir les situations de conflits entre professionnels
 - Analyser les situations conflictuelles
 - Aider à la régulation des conflits
 - Mettre en œuvre des actions correctives et préventives et assurer leur suivi.
- 

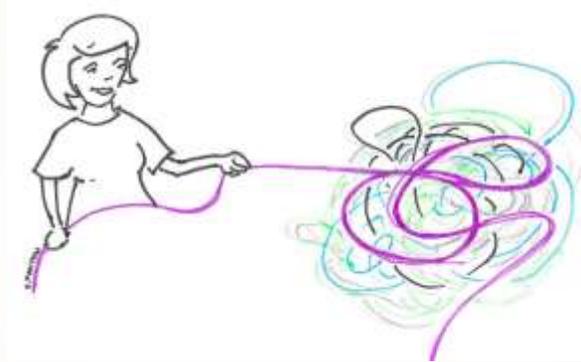


Le fonctionnement du dispositif

- Un Comité de pilotage (COPIIL): le CPSV
 - Un Comité décisionnel (CODEC)
 - L'espace écoute médiation
- 

L'espace écoute médiation

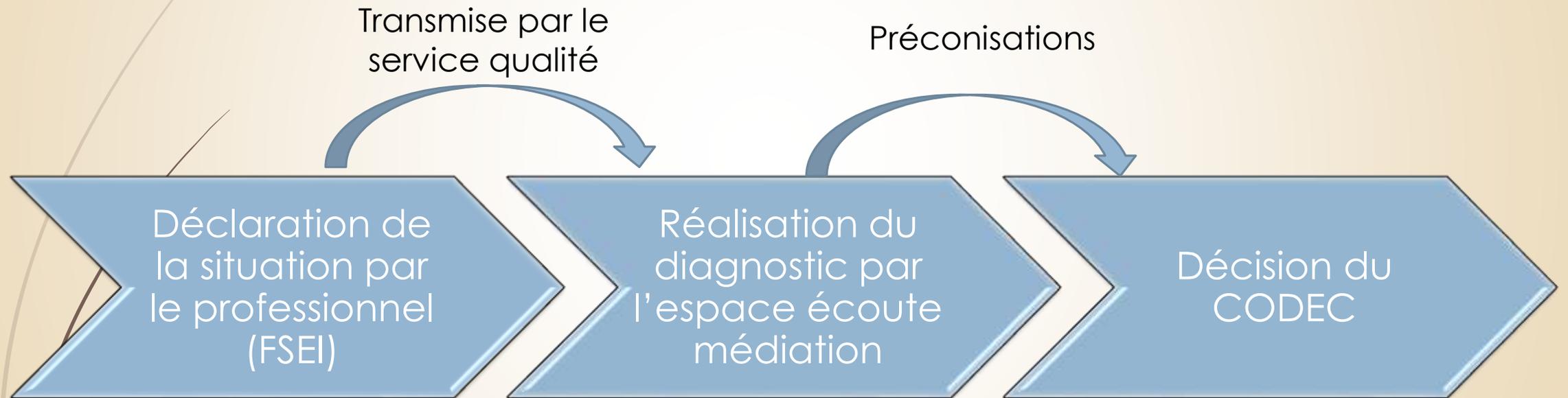
- ➔ 4 médiatrices formées (à hauteur d'un 40%)

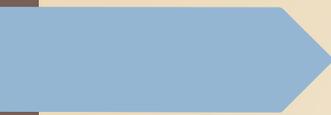


Espace Ecoute Médiation

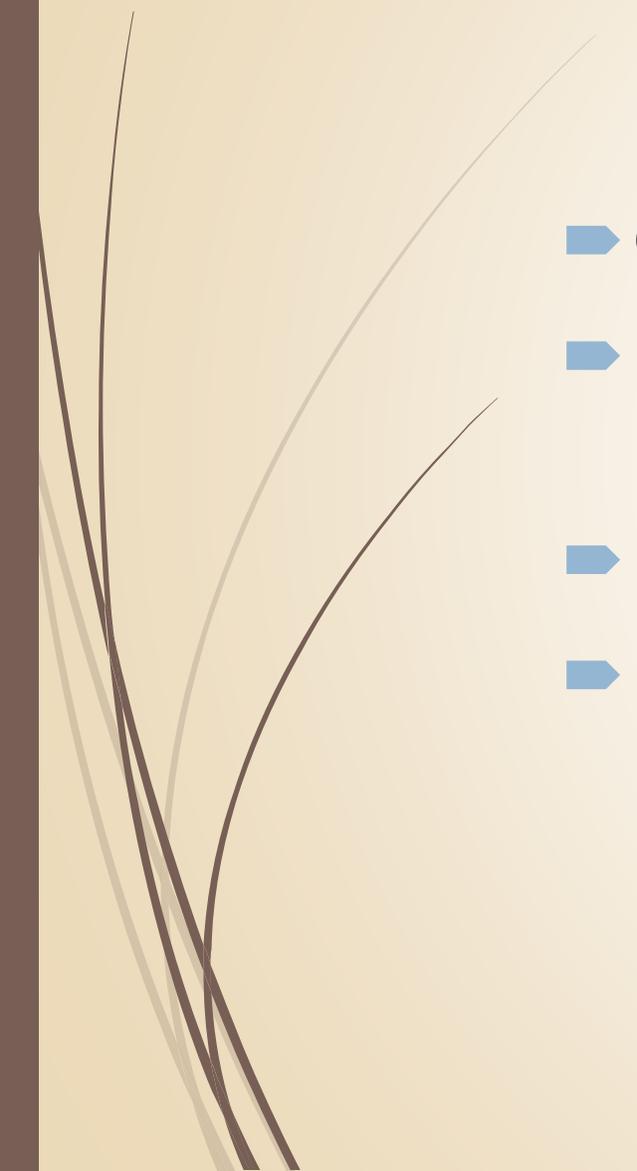
- ➔ Sensibilisation des membres du CPSV et du CODEC à la médiation
- ➔ Un bureau dédié

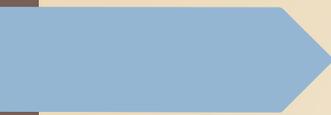
En pratique





Le processus de médiation

- ▶ Qu'est ce que la médiation professionnelle?
 - ▶ Dans quel cas avoir recours à la médiation professionnelle?
 - ▶ Le médiateur (neutre impartial indépendant)
 - ▶ L'organisation de la médiation
- 



Retour d'expérience et points de vigilances

- Projet collectif porté par la direction
- Créer une culture commune
- Communiquer
- Rigueur déontologique
- Freins individuels à la déclaration



« La chose la plus importante en communication c'est d'entendre ce qui n'est pas dit »

Peter Drucker