

ENCADREMENT & GESTION DES CONFLITS (Confirmé)



Durée
2 jours soit 14 heures



Lieu
Inter/ Intra



Public : Assistante RH et
Responsable secteur

Prérequis : Etre en poste
dans une SAAD



Formateur
Intervenant IFM DOM

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement des conflits et les différentes étapes.
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles.
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale.



PROGRAMME

Jour1 : 7H

- Rôle du manager & affirmation de sa posture de manager.
- Périmètre d'intervention : de l'intégration à la sortie
- Manager une équipe d'intervenantes à domicile :
 - Communication interne
 - Suivi des plannings et horaires
- Entretiens : Evaluation et professionnels
 - Savoir mener les entretiens
 - Evaluation du travail réalisé
 - Les objectifs : quels objectifs, quand et comment ?
- Recadrer une intervenante si besoin
- Animer les réunions d'équipe

Jour 2 : 7H

- Anticiper, détecter, désamorcer une situation de conflit.
- Limiter les risques d'une situation de conflit grâce à sur une communication interne et une animation d'équipe adaptées.
- Savoir gérer une situation de conflit : individuels et collectifs.
- Le langage verbal et non verbal.



METHODES

- Alternance de théorie et d'exercices pratiques.
- Mises en situation.
- Méthode active et participative.
- Une évaluation des acquis et de la satisfaction sera réalisée à la fin du stage.



LES PLUS

- Animation des ateliers par les experts du réseau Générale des Services
- Expertise 100% du service à domicile
- Appui pratique à l'aide des outils du franchiseur Générale des Services