

## AMELIORER SA COMMUNICATION DANS LES METIERS DU PRENDRE SOIN

### Public

Salariés concernés par les métiers du service à la personne.  
Demandeurs d'emploi  
Entreprises (privées, publiques) Associations...

### Type de formation

Formation modulaire - Intra entreprise

### Durée et modalités

1 jours de formation – 7 heures  
Formation en présentiel – Sychrone

### Lieu de la formation

Vaulx en Velin

### Prérequis

Niveau A2 en français selon le CECRL.

### Coût de la formation

105 euros par stagiaire. Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou des partenaires.

### Résultats

Taux de satisfaction 98,24%\*  
Taux de recommandation 100%\*

\*résultats 2025

### Accessibilité aux publics en situation d'handicap



Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous vous invitons à prendre contact avec notre équipe et à nous faire part des aménagements dont vous pourriez avoir besoin, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour y répondre favorablement. Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez notre référente H+ : [sorayabourara@ofelia.fr](mailto:sorayabourara@ofelia.fr)

### Formateurs filière Intervenants

Services à la personne  
Formateur pour adultes

### Délais d'accès

La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 1 semaine et 3 mois en fonction du profil du candidat et des modalités de prises en charge. Inscription sur demande de l'entreprise ou du prescripteur, après validation des besoins et signature de la convention de formation.

### Contrôle de l'assiduité

Feuilles d'émargement pour chaque demi-journée et attestation de présence à l'issue de la formation

### Poursuite de parcours

TP Assistant de vie aux familles - RNCP37715  
(DATE DE L'ECHEANCE 05-07-2028)  
SST

### Objectifs de la formation

- Développer une communication claire, respectueuse et adaptée dans le cadre professionnel.
- Identifier les règles de base d'une relation professionnelle de qualité avec son interlocuteur.
- Adopter une posture professionnelle en toutes circonstances, y compris dans les situations sensibles.
- Renforcer sa capacité d'écoute et de reformulation pour répondre de manière appropriée aux besoins exprimés ou implicites des bénéficiaires.
- Apprendre à poser un cadre professionnel et à fixer des limites tout en maintenant une relation de confiance.
- Prévenir et désamorcer les conflits ou tensions pouvant survenir au domicile.
- Valoriser son métier et savoir parler de son travail avec professionnalisme.

## Programme

### *Matinée (3h30)*

#### **Module 1 : Les bases de la communication professionnelle :**

- Accueil, présentation des objectifs et des participants (brise-glace)
- Les composantes de la communication : verbale, non verbale, para-verbale
- Postures et attitudes professionnelles
- Jeux de rôles : se présenter à son interlocuteur, expliquer une intervention
- Échanges sur les expériences vécues

### *Après-midi (3h30)*

#### **Module 2 : Gérer la relation client dans un cadre professionnel :**

- Identifier les attentes et besoins des bénéficiaires
- Savoir écouter, reformuler et répondre de façon adaptée
- Gérer les situations délicates ou les conflits (exemples concrets)
- Valoriser son intervention sans se dévaloriser
- Mise en situation : répondre à une demande inhabituelle, poser une limite de manière professionnelle
- Bilan de la journée, tour de table, évaluation à chaud

## Certification de la formation

Formation non certifiante, une attestation des acquis sera remise.

## Moyens pédagogiques

- **Apports théoriques** illustrés par des exemples concrets issus du quotidien professionnel.
- **Mises en situation et jeux de rôle** pour s'entraîner à communiquer dans différentes situations (prise de contact, gestion d'un désaccord, formulation d'une demande, etc.).
- **Études de cas** basées sur des situations rencontrées à domicile.
- **Échanges d'expériences** en groupe pour favoriser l'entraide et la réflexion collective.

- **Utilisation de supports visuels et ludiques** (fiches mémo, pictogrammes, vidéos courtes).
- **Remise de supports de formation** (documents synthétiques à conserver en fin de session).

## Modalité d'évaluation des acquis et de la satisfaction

Validation pratique des mises en situation.

Les compétences sont évaluées à travers des mises en situation observées par le formateur selon des critères définis (posture, communication, gestion de situation).

Un questionnaire d'évaluation à chaud de la satisfaction sera rempli par chaque stagiaire suivi d'une évaluation globale sous forme de tour de table. Bilan et comptes rendus envoyés aux commanditaires de la formation