

# Softskills



**LEARNPERFECT**  
Humainement digital

## Formation Développer une communication bienveillante

Communication Réf : SS-CO-CB

Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour analyser les signaux non-verbaux, améliorer l'écoute active et l'empathie, afin de favoriser des échanges respectueux et constructifs et renforcer la qualité des interactions interpersonnelles.

### Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la communication bienveillante.
- Identifier et exprimer ses émotions et besoins de manière claire et assertive.
- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs et du contexte.
- Gérer les conflits et donner des retours constructifs.
- Favoriser la coopération et l'engagement.

### Public visé

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et la compréhension des interactions humaines, avec une approche bienveillante de la communication.

### Prérequis

- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.
- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.

### Durée, modalités et délais d'accès

Le contenu pédagogique est personnalisable en fonction des durées de formation selon les besoins, niveaux de compétence et rythme d'apprentissage des apprenants assurant ainsi une approche pédagogique précise et efficace.

L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés suite à la réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Le délai d'accès dépend de la modalité choisie :

- Visioformation
  - En Individuel – inscription maximum 48 heures ouvrées avant début des cours. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés
  - En Collectif - l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date
- Présentiel en individuel ou en collectif – l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date

Selon la modalité de dispensation de la formation, par classe virtuelle ou en présentiel :

- Individuel : 8h
- Collectif : 2 jours (14h)

## Contenu Pédagogique

- ▶ Acquérir les fondamentaux de la communication bienveillante
  - Comprendre les grands principes et les valeurs de la communication bienveillante
  - Identifier les freins à une communication de qualité (jugements, interprétations, étiquettes...)
  - Apprendre à observer sans juger et à se positionner avec clarté
  - Prendre conscience de l'importance de l'intention et de l'attention dans l'échange
- ▶ Identifier et exprimer ses émotions et besoins de manière claire et assertive
  - Reconnaître ses émotions et en comprendre le rôle dans la relation
  - Différencier émotions, pensées et jugements
  - Clarifier ses besoins sous-jacents pour mieux se faire comprendre
  - Exprimer ses ressentis de manière respectueuse et impactante
  - Formuler des demandes précises et réalisables, sans imposer
- ▶ Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs et du contexte
  - Ajuster son langage corporel selon l'objectif de communication
  - Établir la confiance et créer une atmosphère positive par les signaux non-verbaux
  - Influencer et convaincre efficacement grâce à la communication non-verbale
  - Analyser les situations et les profils relationnels
  - Ajuster son langage pour favoriser l'ouverture et la compréhension
  - Identifier les leviers d'adhésion selon les sensibilités et les contextes
  - Développer une posture souple et empathique en fonction des enjeux.
- ▶ Gérer les conflits et donner des retours constructifs
  - Apprendre à désamorcer les tensions avec sérénité
  - Transformer un désaccord en opportunité de dialogue
  - Donner un feedback constructif, sans blesser ni esquiver
  - Recevoir une critique de manière ouverte et constructive
  - Mettre en place des échanges respectueux dans des contextes sensibles
- ▶ Favoriser la coopération et l'engagement
  - Créer un climat de confiance propice à la collaboration
  - S'exprimer de manière authentique tout en respectant l'autre
  - Encourager une communication basée sur la co-responsabilité
  - Formuler des demandes motivantes pour renforcer l'implication
  - Développer des relations professionnelles durables et épanouies

## Tarif

Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé au +33 1 49 59 62 65 ou [relation.client@learnperfect.fr](mailto:relation.client@learnperfect.fr).

## Financement

- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Formation délivrée en **cours individuel ou collectif**.
- Parcours pédagogique en face à face **à distance ou en présentiel**.
- **Programme adapté** en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- **Support de cours** mis à disposition sous format numérique.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation.
  - Phase de **pré-learning** : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques (théorie, concept clés, ...) proposés dans le support de cours.
  - Phase de **mise en pratique** durant le cours : explication des concepts, études de cas, discussions, travaux pratiques, jeux de rôles et mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires.
  - Auto-évaluation formative pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.

### Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- En amont de la formation :
  - **Audit de début de formation** pour évaluer les compétences et recueillir les besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM. Le formateur étudie à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant pour adapter les cours dispensés.
- Durant le parcours de formation :
  - **Évaluation formative, suivi et conseils** par le formateur.
  - **Compte-rendu** à la session rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- En fin de formation :
  - L'apprenant réalise son **évaluation finale** et un **bilan** correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
  - Délivrance d'une **attestation de fin de formation** et d'un **certificat** de formation LearnPerfect.

### Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail [relation.client@learnperfect.fr](mailto:relation.client@learnperfect.fr) ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- L'apprenant peut également contacter le **service qualité** pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : [suiviquality@learnperfect.fr](mailto:suiviquality@learnperfect.fr).

- Un **service support** est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

#### Accessibilité aux personnes handicapées

- Pour une étude de faisabilité concernant votre formation, si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter par mail [missionhandicap@learnperfect.fr](mailto:missionhandicap@learnperfect.fr).

#### Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.