PROGRAMME DE FORMATION

# Intelligence émotionnelle : gérer ses émotions et accueillir celles des autres

*Mieux vivre ses émotions et accueillir celles des autres avec justesse*

| DURÉE | MODALITÉ | GROUPE | NATURE |
|---|---|---|---|
| 2 jours<br>14 heures | Présentiel | 8 pers.<br>maximum | Action de formation |

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le participant sera capable de réguler ses propres émotions en situation professionnelle et d'accueillir celles de ses interlocuteurs, y compris les plus fortes, en préservant la qualité de la relation.

## 01 Public visé

- Managers et encadrants
- Collaborateurs en relation client ou en contact avec le public
- Professionnels des ressources humaines et de l'accompagnement
- Profils (hyper)sensibles souhaitant mieux vivre leurs émotions

## 02 Prérequis

Aucun prérequis. Être amené à interagir régulièrement avec des interlocuteurs internes ou externes dans un cadre professionnel.

## 03 Objectifs opérationnels

- Repérer son mode relationnel et ses effets sur la relation
- Comprendre le rôle des émotions et identifier le besoin qu'elles expriment
- Gérer ses émotions pour gagner en stabilité émotionnelle
- Pratiquer l'écoute active : écouter, questionner, reformuler
- Communiquer de façon assertive en distinguant faits, interprétations et opinions
- Accompagner une émotion forte dans le cadre professionnel en gardant la juste distance

## 04 Contenu de la formation

### AVANT LA FORMATION

- Questionnaire de positionnement : auto-diagnostic des compétences émotionnelles et des situations vécues

### JOUR 1 — COMPRENDRE LES ÉMOTIONS ET GAGNER EN STABILITÉ ÉMOTIONNELLE

- Les 4 modes relationnels

- Le rôle des émotions et les besoins qu'elles expriment
- Écoute active de niveau 1 : écouter, questionner, reformuler
- Sympathie, compassion, empathie : aider sans devenir une éponge émotionnelle
- Mécanismes du triangle de Karpman pour mieux comprendre les jeux relationnels
- Savoir gérer ses émotions et gagner en stabilité émotionnelle

#### JOUR 2 — COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ ET ACCOMPAGNER LES ÉMOTIONS FORTES

- Les bases de la communication assertive et principes clés
- Distinguer les faits, les interprétations et les opinions
- Écoute active de niveau 2 : approfondir l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Comment accompagner les émotions fortes dans le cadre professionnel
- Applications aux cas concrets des participants

#### APRÈS LA FORMATION

- Évaluation des acquis et satisfaction à chaud
- Évaluation à froid à J+90 : mesure des changements en situation réelle

## 05 Démarche pédagogique

#### MODALITÉS

Formation en présentiel, groupe limité à 8 participants. Approche expérientielle : les mises en situation s'appuient sur les situations réelles apportées par les participants.

#### MÉTHODES

Mises en situation sur les cas réels des participants, exercices corporels d'ancrage et de respiration, jeux de rôle d'écoute et de reformulation, auto-diagnostics, feedbacks bienveillants et précis. Apports issus des neurosciences, de la psychologie des émotions et de la communication non violente.

#### RESSOURCES REMISES

Support de cours remis à chaque participant, grille d'auto-diagnostic des compétences émotionnelles, fiches techniques de régulation, plan de développement personnel, questionnaires de positionnement et d'évaluation en ligne.

## 06 Évaluation et sanction

- Test de positionnement à l'entrée
- évaluations formatives et mises en situation
- QCM en fin de formation
- satisfaction à chaud
- évaluation à froid à J+90

#### SANCTION

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

## 07 Organisation

| | |
|---|---|
| LOCAUX | Salle permettant le travail en sous-groupes et les exercices corporels d'ancrage. En intra, salle fournie par le client. |
| ÉQUIPEMENTS | Vidéoprojecteur, paperboard, espace permettant les exercices en sous-groupes. |

| | |
|---|---|
| INTERVENANTE | Formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialiste de l'intelligence émotionnelle et de l'hypersensibilité, expérience confirmée en formation continue d'adultes. |

## Accessibilité et handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référente handicap pour étudier les adaptations possibles.

Référente handicap : Laura Ballo — contact@lauraballo.com — 06 43 03 79 26