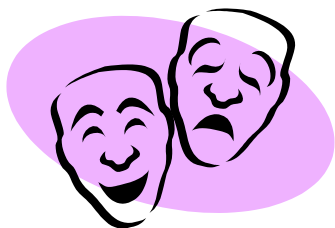


# L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET RELATIONNELLE



L'intelligence émotionnelle est la base de relations empathiques avec ses collaborateurs, ses collègues, ses clients, son environnement humain. Elle permet d'établir rapidement des relations de confiance, d'approfondir la connaissance mutuelle, d'ancrer des relations durables dans l'estime mutuelle, la communication authentique, la crédibilité.

## Objectifs :

- Savoir écouter/comprendre/accepter ses propres émotions et celles de ses collaborateurs, les intégrer dans sa mission d'encadrement ; savoir les prendre en compte et mesurer leur impact.
- Prendre en considération les émotions difficiles et savoir les restituer en données positives
- Etre à l'écoute de ses propres émotions et celles des autres
- Savoir les intégrer dans le rôle de manager au quotidien

## Public concerné :

Managers

## Programme :

### Introduction et partage des attentes

- La nature des émotions (biologie du cerveau émotionnel, place dans les interactions humaines)
- Emotions et cultures
- La place des émotions dans le langage non verbal et l'impact sur la communication interpersonnelle authentique
- L'établissement d'une véritable relation confiante et ouverte avec l'autre

### Expérimentation de l'expression des émotions. L'émotion juste et l'impact sur l'auditoire (application à la prise de parole en public)

### Développement de la confiance en soi : améliorer le relationnel avec les clients

### L'écoute et la prise en compte des émotions chez l'autre, les autres (émotions collectives)

### L'empathie et la sympathie et leurs différences

### La gestion des émotions :

- dans l'équilibre personnel
- dans la relation de management
- motivation et enthousiasme
- les émotions négatives
- la prévention des relations conflictuelles
- la gestion au fil de l'eau et la création d'un climat positif

### L'évaluation et le développement de son réseau de relations

### Plans d'action personnel et managérial



## **Méthodologie :**

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mobilisation de la dimension émotionnelle (l'énergie des émotions, la mémoire affective, la mise à distance et l'intégration des émotions)
- Exercices d'expression intégrant la dimension émotionnelle
- Exercices pratiques de mise en situation de communication et de management
- Analyse des stratégies organisationnelles
- Debriefing
- Autoscopie des participants débouchant sur un plan de progrès personnel et professionnel

## **A l'issue de cette formation les participants auront :**

- Acquis les repères sur la dynamique émotionnelle dans l'efficacité relationnelle
- Expérimenté la place et l'usage de l'énergie émotionnelle dans l'expression, la motivation, l'implication et l'engagement
- Acquis la gestion des émotions en situation de management

## **Modalités :**

Groupe de 10 à 12 personnes au maximum

**Durée :** 2 jours

