

FAIT À PARIS LE 27/01/2025

DEVELOPPER L'EMPATHIE ET L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE POUR RENFORCER LA COLLABORATION

PROGRAMME DE LA FORMATION

Grâce à la puissance de la pédagogie active et de l'approche du coaching, cette formation vous permettra de renforcer l'intelligence émotionnelle et développer une empathie authentique : compétence émotionnelle clé pour travailler en équipe ou pour un management plus performant. Découvrez comment mieux comprendre vos collaborateurs, désamorcer les tensions, et instaurer une communication assertive et apaisée. Ce programme allie théorie et pratique immersive pour des résultats immédiats et durables.

OBJECTIF(S) PEDAGOGIQUE(S) :

- **Évaluer et réguler ses propres émotions** dans des situations délicates pour maintenir une posture empathique et assertive.
- **Développer des stratégies de communication et de gestion des émotions** pour renforcer la coopération et l'engagement de l'équipe.
- **Mettre en pratique l'écoute active et l'empathie** pour instaurer un climat de confiance et des relations professionnelles constructives.
- **Adapter sa communication** aux besoins émotionnels et relationnels de ses interlocuteurs pour prévenir ou désamorcer les tensions.
- **Décoder les signaux émotionnels et les comportements** des collaborateurs pour mieux comprendre leurs besoins et motivations.

Public visé :

La formation s'adresse aux collaborateurs et managers souhaitant développer leur intelligence émotionnelle dans le but de développer leur efficacité professionnelle.

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation peuvent, si elles le souhaitent, nous contacter directement afin de vérifier la compatibilité de nos outils avec ceux qu'elles utilisent.

Pré requis :

Aucun autre pré-requis particulier en dehors des exigences internes de l'entreprise cliente vis-à-vis de ses employés.

Durant la formation les stagiaires apprendront à :

- Mettre en pratique des techniques d'écoute active pour créer un climat de confiance et des relations professionnelles constructives.
- Développer une communication empathique et adaptée aux besoins émotionnels et relationnels de leurs collaborateurs.
- Identifier et décoder les signaux émotionnels pour mieux comprendre les comportements et les motivations de leur équipe.
- Réguler leurs propres émotions dans des situations délicates afin de maintenir une posture assertive et empathique.
- Élaborer et appliquer des stratégies concrètes pour gérer les conflits et renforcer la coopération au sein de leur équipe.

A l'issue de la formation ils auront compris :

- L'importance de l'empathie et de l'intelligence émotionnelle dans son quotidien professionnel
- Comment utiliser ses émotions pour en faire des alliées
- Comment leurs propres réactions émotionnelles influencent la dynamique de leur équipe et la performance collective.
- Les mécanismes émotionnels sous-jacents aux comportements des collaborateurs.
- Les clés d'une communication claire, constructive et motivante dans un cadre professionnel.
- Comment transformer les tensions et les conflits en opportunités de croissance et de cohésion d'équipe

DATES, DUREE ET MODALITE D'ORGANISATION :

Dates des formations : à définir

Durée : 1 journée + 1h30 d'échange REX et Ancrage

Horaires : 9h-12h30 puis 14h00-17h30

Organisation en : présentiel ou distanciel

Taille du groupe : individuel

DÉROULÉ / CONTENU DE LA FORMATION :

Introduction :

- Présentation des participants
- Ice Breaker : partager une émotion (photolangage, musique)
- Découverte des Attentes des participants
- Découverte des objectifs de la formation

9h00 - 10h00 :

1- Introduction et diagnostic initial

Comprendre les bases de l'empathie et de l'intelligence émotionnelle dans le milieu professionnel, Identifier ses forces et axes de développement.

Échange introspectif pour explorer les attentes et les défis émotionnels rencontrés avec son équipe.

Questionnaire diagnostic sur les compétences émotionnelles (test simplifié basé sur le modèle de Goleman).

Apport théorique : Les piliers de l'intelligence émotionnelle (auto-perception, gestion de soi, conscience sociale, gestion des relations).

10h00 - 11h30 :

2- Développer l'écoute empathique et la compréhension des besoins relationnels

- Comprendre les bases de l'empathie, les distinguer des notions de sympathie ou de jugement, et développer une écoute active et authentique.
- Atelier (type d'écoute, reformulation, non jugement)
- Exercice "Se mettre à la place de l'autre » : exprimer les besoins sous-jacents à une émotion (colère, frustration, joie, peur) dans des scénarios professionnels simulés.
- Analyse des obstacles à l'empathie : Identifier les biais, préjugés et distractions qui empêchent une écoute réelle.

Apport théorique :

Les 3 niveaux d'écoute (superficielle, attentive, empathique).

11h30 - 12h30 :

3- Gestion des émotions dans les interactions professionnelles

- Identifier et réguler ses émotions inefficaces pour améliorer la qualité des échanges.
- Cartographier ses déclencheurs émotionnels en situation de stress.
- Simulation d'un échange tendu avec un collaborateur, suivi de feedback en direct.

Apport théorique : Cycle émotionnel (trigger-réaction-conséquences), outils de régulation émotionnelle (respiration, reformulation).

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 :

4- Adapter sa communication à son interlocuteur

- Appliquer les techniques de Communication Non Violente (CNV) et de métacommunication pour ajuster sa communication.
- Atelier de pratique : reformuler des messages en utilisant les 4 étapes de la CNV (observation, sentiment, besoin, demande).
- Interaction avec différents profils de collaborateurs
- Mise en situation d'un comportement assertif pour gérer une situation émotionnellement délicate.

Apport théorique : Introduction à la CNV et à la métacommunication.

15h00 - 16h30 :

5- Gérer les situations émotionnelles délicates

- Mettre en œuvre des stratégies pour débloquer des échanges conflictuels et gérer les émotions de son équipe.
- Gérer une situation complexe (exemple : collaborateurs en désaccord avec une décision)
- Travail en dyade avec le coach : analyser les émotions de l'autre, désamorcer le conflit.

Apport théorique : Modèle DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) pour les conversations difficiles.

16h30 - 17h30 :

6- Synthèse et bilan

- Mobiliser toutes les compétences développées dans une situation simulée complexe.
 - Cas pratique final : gérer une réunion fictive entre collègue incluant un conflit latent un collaborateur démotivé et des tensions non exprimées. Si la personne est manager elle joue son propre rôle, et le coach endosse celui des collaborateurs.
- Auto-évaluation guidée, feedback du coach, élaboration d'un plan d'action concret pour transposer les acquis au quotidien.

7- Séance de coaching (2h) M+1 :

Coaching Individuel afin d'ancrer et évaluer les évolutions dans sa posture.

METHODE PEDAGOGIQUE EMPLOYEE :

Cette méthode exclusive allie coaching professionnel individuel et formation active pour maximiser l'efficacité de l'apprentissage. Chaque session alterne entre accompagnement personnalisé, exercices pratiques et mises en situation concrètes, permettant une application immédiate des concepts abordés. Ce mix unique favorise une montée en compétences rapide et durable, tout en répondant précisément aux besoins spécifiques des participants et de leur contexte professionnel.

MOYEN D'ENCADREMENT :

Votre formateur dispose de toutes les compétences techniques et l'expérience nécessaires à l'enseignement de cette formation.

Le formateur et les encadrants peuvent être contactés tous les jours de 9h à 18h par mail à contact@thebigfactory.fr

LES MODALITES D'ADAPTATION PEDAGOGIQUE :

- Mise en situation répétées durant la formation
- Répartition pédagogique: 60 % de pratique, 40 % d'apports théoriques
- La participation active et l'expérimentation des participants sont privilégiées
- Exercices pratiques, outils d'analyse,
- Pédagogie inversée les apports théoriques seront issus des mises en situation à partir des grilles d'observation données.

MOYENS PEDAGOGIQUES, SUIVI ET ÉVALUATION :

AVANT LA FORMATION

Pré-évaluation des participants pour sonder les attentes, diagnostiquer les besoins avant la session et adapter le contenu.

PENDANT LA FORMATION

Formation interactive et rythmée. Les différentes étapes seront appuyées par des outils et illustrées par des exercices pratiques inspirés des situations rencontrées par les participants.

Autoévaluations régulières à l'oral tout au long de la journée.

Extranet/Plateforme d'E-Learning mise à disposition pour l'accès aux supports pédagogiques, documents et évaluations.

APRÈS LA FORMATION

Échanges de fin de formation, formulaire d'évaluation des compétences et de satisfaction pour évaluer la qualité de la formation, l'assimilation des concepts, collecter les avis et suggestions d'amélioration.

PERSONNALISATION :

Selon les spécificités des personnes formées, nous adaptons la formation à des projets précis ayant cours dans l'entreprise et pris en main par les salariés.

Nous organisons au préalable un rdv physique ou téléphonique entre le commanditaire et le formateur afin de définir précisément les objectifs de l'entreprise cliente.