



Ressources humaines

Accompagnement personnalisé

**Développement personnel des
compétences d'intelligence
émotionnelle en entreprise**

Durée : 8 demi-journées

Référence : STD-RH-DP-2017-3

Objectifs pédagogiques

Développement des compétences de savoir être en entreprise (aptitudes émotionnelles : personnelles et relationnelles) : connaissance de soi, des autres et des dynamiques de groupes, maîtrise de soi (de son stress et de ses émotions), confiance en soi, et pouvoir de communication / influence interpersonnelle. Application au management et/ou au travail en équipe.

Population concernée

Toute personne, notamment cadre, désireuse de développer ses compétences d'intelligence émotionnelle en entreprise.

Connaissances requises

Une expérience préalable du management ou du travail en équipe est souhaitable.

Profil de l'intervenant

Formateur-conseil senior (19 ans d'expérience) titulaire de plusieurs diplômes de niveaux BAC+5 et BAC+8.

Moyens pédagogiques

Alternance théorie - pratique continue tout au long du stage.
Un support de cours personnalisé par stagiaire.
Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.
Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.
Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

Méthodes d'évaluation

Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.
Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.
Débriefing avec la hiérarchie à la demande de l'entreprise.
Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



Déroulé pédagogique détaillé page suivante

1. BILAN PERSONNEL

1.1 Auto évaluation / diagnostic

Par un dialogue en face à face avec le consultant

Dans mon entreprise : quelle est ma place ?

Poste, emploi, fonction(s), mission(s), rôle(s), responsabilité(s), objectif(s), ...

Les compétences émotionnelles de savoir-être en entreprise :

- Connaissance (ou conscience) de soi
- Connaissance (ou conscience) des autres (empathie)
- Maîtrise de soi, de son stress, de son humeur et de ses émotions (et confiance en soi)
- Aptitudes relationnelles : communication / influence interpersonnelle (et face à un groupe)
- Compréhension des dynamiques de groupes

De quelles compétences émotionnelles dois-je disposer dans mon emploi ?

État des lieux des compétences émotionnelles que je mobilise bien ou moins bien en entreprise

Pourquoi ? Que faire d'autre ? Pourquoi ? Autres ressources mobilisables ? Pour quels résultats possibles ?

Le triangle des causes ou des leviers :

- Soi
- L'autre ou les autres
- L'environnement

Remise en question de mes anciennes habitudes : quel pronostic prononcer ?

1.2 Approfondir la connaissance de soi

Approfondir la connaissance de soi avec la méthode TMS®

Autres outils de développement personnel : MBTI, TLP, Insights, Process Communication, ennéagramme, ...

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de la connaissance de soi et la mettre en œuvre

1.3 La méthode Team Management System ®

La méthode des 8 fonctions types dans le travail

Les 4 modalités de base : communication, information, décision, organisation

Les 4P : plaisir, préférence, pratique, performance

L'importance des préférences dans le travail

Les styles de communication interpersonnelle préférés

La complémentarité des talents dans une équipe

Le manager comme coordinateur des tâches et des personnes

1.4 Mon style de fonctionnement préféré selon la méthode Team Management System ®

La roue TMS® et le management / travail en équipe

- Rapports entre profil individuel et management / travail en équipe / performance collective
- Comprendre et valoriser son apport au sein d'une équipe (avoir confiance en ses talents)
- Adéquation entre préférences dans le travail et rôles dans l'équipe
- Comprendre les styles de communication différents du sien pour s'y adapter
- Comment améliorer la communication et les relations interpersonnelles au sein du groupe pour une meilleure performance collective
- Comment tirer le meilleur parti de la richesse et de la complémentarité d'une équipe constituée de profils différents pour renforcer l'esprit et la cohésion d'équipe

La roue TMS® et la connaissance de soi dans le travail

- Profil individuel (remise à chaque participant de son profil personnel)
- Evaluer l'adéquation entre préférences dans le travail et rôles à assurer dans le poste
- Tirer le meilleur parti de ses préférences pour améliorer sa performance individuelle au travail

Remarque : chaque participant recevra un index de 60 questions qu'il complétera quelques jours avant la formation. Le résultat de ce questionnaire lui sera remis personnellement pendant le stage sous forme de "profil".

2. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

2.1 Approfondir la connaissance des autres

Observation et connaissance de l'autre :

- Les différences et les ressemblances entre styles de communication
- L'empathie
- L'écoute active

Les profils types de langage corporel : les "3 C" (Cerveau / Cœur / Corps)

- Mental
- Affectif
- Instinctif

Le biais d'intériorité et les fausses histoires de victime / bourreau / sauveur

Exercices d'observation et d'interprétation du langage corporel d'autrui

Mise en œuvre de la méthode TMS® dans le domaine de la connaissance d'autrui

Préparation et débriefing (séance suivante) d'une confrontation cruciale

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de la connaissance d'autrui et la mettre en œuvre

2.2 Approfondir la maîtrise de soi

Par des exercices d'entraînement à la respiration ventrale et à la pleine attention au corps comme à l'esprit

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de la maîtrise de soi et la mettre en œuvre

En lien avec :

- La gestion du stress et des émotions
- L'assurance et la confiance en soi
- La gestion du temps (en option supplémentaire)

2.3 Gérer le stress et ses émotions

Par des exercices de relaxation et de réduction du stress par la respiration

Quels sont les causes physiologiques, les symptômes et les différents facteurs de stress ?

- Les facteurs de stress : les stressseurs (les causes)
- Les symptômes du stress : les conséquences
- La définition et le mécanisme physiologique du stress (chronique et aigu)
- L'impact de nos représentations sur notre stress : cercle vicieux et cercle vertueux

Que sont un bon stress (eustress, flux) et un mauvais stress ?

Quand le stress devient-il une menace ?

Auto diagnostiquer le stress : les échelles subjectives de Cungi (stress et stressseurs)

Déchiffrer ses propres émotions et son propre stress

Signaux corporels avant-coureurs, émotions, réactions et manifestations : avant, pendant et après un pic de stress

Stress et scénarios d'échec (notamment en matière de mé-communication : silence, agressivité et démotivation)

Quels sont les moyens d'action possibles pour éviter / réduire / gérer (adaptation) / compenser / transférer le stress ?

Quelles voies, méthodes ou pratiques permettent d'atteindre une meilleure gestion du stress (préventive et curative) ?

Savoir canaliser ses émotions dans l'instant

Savoir gérer son niveau d'énergie psychique interne (extraversion / introversion)

Savoir gérer le trac avant de prendre la parole devant un groupe (peur / angoisse)

Comment recevoir et gérer une critique ou une remarque

Comment gérer sa propre agressivité et enrayer une escalade émotionnelle (mauvaise humeur / colère / agressivité)

Savoir reformuler et poser des questions

Arriver à cerner les « profils de personnalité » de ses interlocuteurs pour une meilleure communication

Savoir dire non, ne pas se laisser déborder, cerner ses limites

Savoir demander de l'aide quand cela est nécessaire

Apprendre à se détendre, à se relaxer et à se ressourcer (sur le plan intellectuel, émotionnel et physique)

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de la gestion de son stress et la mettre en œuvre

2.4 Approfondir la confiance et l'assurance en soi

Par des exercices sur le langage corporel (posture droite) et le regard / sourire

La vraie et la fausse assurance ou confiance en soi

La bienveillance envers soi-même, les autres et le monde

Prendre conscience et surtout valoriser son apport au sein du groupe

Les souvenirs : empreinte et ré-empreinte émotionnelle

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de la confiance en soi et la mettre en œuvre

2.5 Développer l'influence interpersonnelle

Au cours d'une discussion / confrontation cruciale en tête à tête ou en réunion à plusieurs

La boucle de rétroaction (ou feedback) émetteur - récepteur

Les propriétés et les pathologies de la communication selon l'Ecole de Palo Alto

Les filtres et les biais (de perception, d'interprétation, de décision, de communication)

La communication verbale et non verbale (contenu et relation)

Le fondement : s'adapter à l'autre pour ouvrir un meilleur canal de communication non verbale avec lui

Exercices de mise en situation (filmés ou non) : techniques de communication

- Observation et déchiffrement du langage non verbal (rappel des 3C)

- Synchronisation, reformulation, feedback nourricier

Concevoir une stratégie personnelle d'amélioration de ses aptitudes relationnelles et la mettre en œuvre :

- Emotionnelle

- Relationnelle (sens du réseau et sens politique)

- Opérationnelle (savoir et savoir-faire)

- Marketing (faire savoir)

En lien avec :

- La gestion des conflits humains

- Parler et s'exprimer devant un grand groupe de personnes (en option supplémentaire)

2.6 La gestion des conflits humains

Entre deux collaborateurs ou entre un collaborateur et soi-même

La nécessité d'une régulation permanente au quotidien : se manager et manager autrui au quotidien

- Un investissement rentable pour le futur (proactivité et anticipation)
- Tant que le problème reste limité

Un peu de méthode : la résolution d'un problème humain

- Les mesures conservatoires d'urgence
- La méthode POPASA : se préparer, observer, parler, analyser, sentir, agir
- Analyser la priorité du problème avant de décider de tenter de le résoudre (... ou pas !) seul (... ou pas !) : l'urgence, la gravité, et la tendance
- Le diagnostic de type CQQCOQP
- La méthode GRIT (Graduated and Reciprocated Initiatives in Tension Reduction) ou l'altruisme réciproque.
- La grille de lecture "problème d'incapacité à faire et/ou de démotivation ?"
- Moi/lui, les autres, l'environnement : les fausses histoires de victimes, de bourreaux et de sauveurs

Encore un peu de méthode : une réponse progressive et graduée

- De l'échange oral minute à l'entretien de recadrage (la méthode RARE)
- Tracer les échanges par écrit
- Persévérer : essais et (droit aux) erreurs

La communication interpersonnelle en situation de tension / conflit

- La zone de sécurité / insécurité émotionnelle
- L'équilibre entre fermeté et harcèlement
- Les écueils de la mauvaise communication : le silence, l'agressivité et la démotivation

La préparation mentale à une confrontation cruciale :

- Les bons et les mauvais films mentaux
- L'attitude mentale juste et équilibrée (secondariser les jugements péremptoires)

2.7 Approfondir sa compréhension des dynamiques de groupe

Grâce aux connaissances de la psychologie sociale et de la systémique

La communication et l'information descendante / montante / transversale

Les bons et les mauvais usages des outils de communication électronique

La paresse sociale et la mauvaise communication interne

L'altruisme réciproque, la stratégie donnant-donnant, et la méthode GRIT

L'influence majoritaire (la norme, la stabilité) et l'influence minoritaire (le changement, l'innovation) au sein des groupes

La conduite du changement :

- Kurt Lewin
- Les facteurs clés de succès de John Kotter
- La courbe émotionnelle du changement
- La matrice socio dynamique des jeux d'acteurs

Exercices pratiques (en groupe) :

- Le téléphone sans fil (déformation des messages internes)
- Le dilemme du prisonnier (collaborer au lieu de faire défection)