

# Développer son intelligence émotionnelle au travail au service d'une communication non violente (CNV)



Évaluer, exprimer, réguler ses émotions, savoir les utiliser pour résoudre des problèmes et guider sa pensée et ses actions, au sein du collectif, se familiariser avec la CNV. Recevoir et comprendre les émotions des autres.

**INTRA**

 **Durée : 2 jours, 14 heures**

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les émotions humaines et leur rôle dans tous les aspects de la vie.
- Arriver à une identification, une expression et une utilisation justes et adaptées de ses émotions afin de développer la proximité relationnelle et la coopération.
- Acquérir des clés pour accompagner les émotions vécues et exprimées.
- Optimiser sa communication en pratiquant la CNV et prévenir les situations conflictuelles.
- Déployer l'intelligence émotionnelle collective dans la structure.

## Public

Professionnels travaillant auprès de personnes âgées.  
*Aucun prérequis.*

## Intervenant

Consultante en bien-être, communication et management  
Coach manager

## Module 1 - Découvrir l'intelligence émotionnelle : sa raison d'être et ses bienfaits

- Qu'est-ce qu'une émotion ?
- Les 6 émotions primaires, les idées reçues et les croyances sur les émotions.
- L'importance du vocabulaire émotionnel.
- Être à l'écoute de ses émotions et de celles des autres : une clé de bien-être.
- Les caractéristiques d'une émotion : innée et universelle.
- Une réaction normale et vitale pour s'adapter (situation, changement) et se protéger.
- Le concept et les composantes de l'intelligence émotionnelle.
- Les émotions vécues dans le soin et l'accompagnement des plus vulnérables.
- Repérer et évaluer la charge émotionnelle des contextes et situations vécus.
- Conscientiser ses modes de réactions habituels et les objectifs.
- Les enjeux de santé : les risques de l'absence d'expression et d'écoute émotionnelle ; les bénéfices indéniables de l'intelligence émotionnelle : santé, épanouissement.

## Module 2 - Mobiliser son intelligence émotionnelle pour vivre et travailler plus sereinement

- Mieux identifier, exprimer, réguler ses émotions.
- État des lieux des moyens individuels déployés.
- Passer d'un mode automatique à un mode adaptatif.
- Stratégies d'évacuation de la charge émotionnelle.
- Savoir demander de l'aide et mobiliser les ressources et acteurs compétents.
- S'entraîner à ressentir des émotions agréables.
- Définir son plan d'actions, le plan d'actions de la structure, d'un service, d'une équipe.
- Les émotions au travail.
- Le partage émotionnel au travail.
- Le process OSBD (Observation, Sentiments, Besoin, Demande) de la communication non violente : les 4 étapes clés.
- Manager grâce à l'intelligence émotionnelle.
- Optimiser l'intelligence relationnelle.