

Intelligence émotionnelle en management - IEMA

Code produit : IEMA **Tarif :** 700,00 € HT
Niveau : Perfectionnement **Eligible DDA :** non
Modalité : Presentiel **Public :**
Durée (en heure) : 7.0 Managers

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre les fondamentaux de l'intelligence émotionnelle et son impact en contexte managérial
- Identifier ses propres émotions et celles des autres pour mieux interagir dans un environnement professionnel
- Développer des compétences relationnelles favorisant un management bienveillant et efficace
- Appliquer des techniques de gestion émotionnelle pour prévenir et désamorcer les tensions en équipe
- Renforcer la confiance et la motivation des collaborateurs par une communication émotionnellement intelligente
- Adapter son style de management en fonction des situations émotionnelles rencontrées sur le terrain

Programme de la formation

1. Comprendre les fondamentaux de l'intelligence émotionnelle et leur impact en management
 - Définir l'intelligence émotionnelle (IE) dans un contexte professionnel
 - Analyser les 5 composantes de Goleman : conscience de soi, maîtrise de soi, motivation, empathie, aptitudes sociales
 - Analyser l'impact de l'IE sur la performance managériale
 - Identifier les spécificités émotionnelles du secteur assurance : stress client, pression, relationnel
2. Identifier ses propres émotions et celles des autres
 - Reconnaître les émotions de base et leurs manifestations
 - Détecter les biais de perception émotionnelle dans l'interprétation des situations
 - Distinguer l'empathie de la projection pour éviter les confusions relationnelles
 - Utiliser des outils d'auto-observation : roue des émotions, journal émotionnel
3. Développer des compétences relationnelles favorisant un management efficace
 - Renforcer la qualité relationnelle à travers l'écoute active, l'assertivité et la reconnaissance
 - Clarifier la posture de bienveillance : réelle intention ou mécanisme de façade
 - Identifier les déclencheurs émotionnels dans les relations hiérarchiques
 - Adopter une posture régulatrice dans les échanges à fort enjeu émotionnel
4. Appliquer des techniques pour désamorcer les tensions
 - Comprendre les réactions automatiques face au stress ou au conflit
 - Expérimenter des techniques de régulation émotionnelle : respiration, recentrage, distanciation
 - Utiliser le modèle du triangle dramatique (victime, sauveur, persécuteur) pour sortir des conflits
 - Choisir une réponse émotionnelle adaptée à la situation
5. Renforcer la motivation par une communication émotionnellement adaptée
 - Distinguer un feed-back constructif d'un feed-back émotionnel mal formulé
 - Synchroniser sa communication au registre émotionnel de l'interlocuteur
 - Mobiliser un langage positif pour stimuler l'engagement et la reconnaissance
 - Formuler des messages équilibrés entre exigence, soutien et clarté émotionnelle
6. Adapter son style de management en fonction des situations émotionnelles
 - Cartographier les styles de management selon la stabilité émotionnelle des situations

- Ajuster sa posture, son ton et son approche à la maturité émotionnelle du collaborateur
- Gérer les cas spécifiques : collaborateurs anxieux, démotivés, instables ou conflictuels
- Développer sa flexibilité managériale face aux signaux émotionnels

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôle issus de contextes managériaux réels
- Exercices d'autodiagnostic et de développement personnel
- Ateliers collaboratifs : charte, bonnes pratiques, feedbacks
- Études de cas spécifiques au secteur de l'assurance
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé en fin de session