



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

Public cible :
Tout public Caf

Pré-requis :
Aucun

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14 heures / Taux satisfaction 2021 (10 agents) : 85 % - Session non programmée sur 2022

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Formations

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
360 €

Modalités animation :
Présentiel ou classe virtuelle sous Teams
Session régionales (INTER) / Chantier local (INTRA)

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
Un groupe de 12 agents Caf maximum

Intelligence émotionnelle - Pratiquer l'intelligence émotionnelle avec soi-même et au sein d'une équipe

MAJ : Mercredi 26 octobre 2022

Objectifs professionnels :

Développer l'intelligence émotionnelle avec soi-même et au sein de son équipe

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Comprendre le fonctionnement émotionnel et les réactions de chacun. (Connaissance de soi et des autres)
- Gagner en confort et en maîtrise face à ses propres émotions et à celles des autres.
- Augmenter sa capacité à faire face aux émotions et à réagir positivement
- Utiliser efficacement les émotions et renforcer ses compétences relationnelles avec les autres
- Mieux comprendre et gérer les relations avec l'intelligence émotionnelle.

Contenu :

En quoi l'intelligence Émotionnelle est-elle un atout pour réussir ?

Définition du concept

Une méthode pour se relier à soi-même et aux autres

Apprendre à se comprendre ses émotions et les identifier

Les émotions : caractéristiques et définitions

La fonction des émotions

Les émotions fondamentales

Développer la conscience et la maîtrise de ses émotions

Comprendre et identifier le chemin de ses perceptions, ses pensées et émotions nous conduisant à nos comportements.

Gérer ses pensées :

EGOC-Caf 35 / Cours des Alliés - 35028 Rennes Cedex 9 - www.egoc.org

Enregistré sous le n° 53350002335 auprès du Préfet de région de Bretagne

N° Siret : 777749375 00021

- Le cercle vicieux des croyances négatives, établir son propre bilan (croyance / comportement / résultat).

- Repérer dans son vécu les mécanismes habituels déclenchés sous l'effet de l'émotion pour mieux y faire face

Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant..
Nos émotions en tant que source de motivation et de satisfaction de nos besoins psychologiques

Développer une nouvelle forme de réaction sous l'émotion :

Comment passer de la réactivité à la réaction ?

Comment s'exprimer sous l'effet des émotions avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.

Endosser la responsabilité de ses émotions et éviter la culpabilité face à l'émotion des autres.

Écouter le message des émotions

Épurer son langage et s'exprimer sans jugement pour éviter l'opposition.

Exprimer ses émotions et ses besoins

Formuler une demande en accord avec ses besoins, de façon concrète, réaliste, et positive.

Stimuler l'écoute et la réaction de l'autre.

Développer et gérer nos ressources relationnelles avec les autres :

Faire des émotions une ressource, un « allié » dans sa relation aux autres.

Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs.

Anticiper les comportements inadaptés.

Développer sa capacité à être dans l'observation et non dans l'évaluation.

Développer la reformulation et améliorer l'écoute.

Aider son collaborateur à formuler ses émotions et ses besoins.

Développer l'empathie et l'auto-empathie pour contribuer à la qualité de vie au travail de soi et des autres par l'amélioration de la qualité des relations.

- Un état d'esprit.

- Une communication basée sur l'expression de soi (fait, ressenti, besoin, formulation d'une demande et/ou un engagement négocié).

- Une communication basée sur l'écoute et l'expression de l'autre (reformulation, découverte du ressenti et besoin de son interlocuteur).

- Aider ses interlocuteurs à faire des demandes claires, positives, réalistes en fonction des situations.

Appliquer l'intelligence émotionnelle dans diverses situations :

Établir le rapport de l'autre, créer un climat de confiance

Savoir dire « non » dans le respect de soi et des autres
Gérer les désaccords afin d'éviter les conflits et l'opposition.
Gestion de soi et de sa relation aux autres Accepter ses limites de communication face
aux émotions et reporter la communication.

Méthodes mobilisées :

Démarche participative
Mises en situation

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »



Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43