

## Gérer mieux grâce à l'intelligence émotionnelle



Cette formation vous éclairera sur la manière dont vous pouvez améliorer vos forces de caractère et votre leadership au quotidien par l'intelligence émotionnelle. Vous apprendrez à exercer votre leadership avec une meilleure maîtrise de vos émotions et à mieux comprendre la façon de canaliser l'énergie et les émotions des autres pour atteindre les objectifs communs.

Utilisez des outils afin de maîtriser toute situation conflictuelle en gérant vos émotions et celles des autres. Développez votre propre boîte à outils pour composer avec certains de vos employés, clients ou fournisseurs plus difficiles.

Trouvez la meilleure approche pour éliminer les conflits dans votre environnement de travail et mieux intervenir face aux plaintes de clients ou de collègues.



# Gérer mieux grâce à l'intelligence émotionnelle

## Objectifs

- Repérer ses caractéristiques personnelles en matière d'intelligence émotionnelle
- Identifier les profils, particularités et les personnalités des confrères de travail, des employés, des clients et des fournisseurs
- Savoir mieux gérer ses émotions et celles de ses collaborateurs
- Accompagner les équipes vers l'autonomie et la responsabilisation
- Gérer les tensions et les conflits, agir contre le stress dans son environnement
- Accompagner les changements sur le plan humain

## Plan de cours

- Passation de test psychométrique
- Le QE (Quotient émotionnel) au service des gestionnaires
- Mesurer la température émotionnelle avant d'entrer en communication
- Observation des indices du non verbal
- Désamorcer une situation difficile
- Techniques de la communication non violente
- Techniques d'écoute active
- Recadrer sans démotiver

\*Cette formation comprend 9 heures d'atelier, celles-ci pouvant être divisées en blocs selon les besoins de l'organisation

**Isabelle Sergerie**, médiatrice organisationnelle civile, commerciale et en milieu de travail, mode de prévention et des règlements des différends accréditée (UdeS/IMAQ)