



Entente du **Grand Ouest** et du **Centre**  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

**Public cible :**  
Tout agent CAF

**Pré-requis :**  
Aucun

**Modalités pratiques**  
Durée : 2 jours soit 14 heures

**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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**  
Inter-Sessions Régionales

**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

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**  
En 2024 : 91 % (7 stagiaires) / en 2023 : 85 % (9 stag)

**Tarifcation :**  
Coût Caf adhérente EGOC = 360€/stagiaire  
Coût Caf non adhérente EGOC = 468€/stagiaire

# Pratiquer l'intelligence émotionnelle avec soi-même et au sein d'une équipe-2024-[BC]

MAJ : Lundi 15 janvier 2024

## 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
- Mettre en place d'un plan d'action personnalisé

## Contenu :

Il s'agit de :

se comprendre :

=> Comprendre les émotions et le fonctionnements humain

=> repérer ses habitudes de réaction face aux émotions

=> d'évaluer les conséquences de ses habitudes sur soi et les autres (bien-être et qualité des relations)

D'agir sur soi pour :

=> Changer son regard sur émotions,

=> Identifier de nouveaux comportements plus adaptés en présence des émotions :

- Accueillir et écouter ses propres émotions, les décoder pour pouvoir agir.

- Accueillir et écouter les émotions des collaborateurs, décoder leurs besoins et attentes.

=> Communiquer pendant un entretien sans agressivité en présence des émotions ,

EGOC-Caf 35 / Cours des Alliés - 35028 Rennes Cedex 9 - [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

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

N° Siret : 777749375 00021

maintenir la qualité relationnelle avec son interlocuteur.

=> Récupérer et retrouver la sérénité après avoir vécu une situation difficile émotionnellement.

L'action permet de contribuer, quand les émotions douloureuses apparaissent à leur apaisement, au bien-être de chacun par la diminution des tensions intérieures ou des conflits avec les autres

### **CONTENU 1**

#### **Se comprendre :**

##### Comprendre le fonctionnement humain et le phénomène des émotions

Comprendre le processus de déclenchement des émotions

Comprendre et identifier le chemin de l'événement déclencheur jusqu'à nos réactions et comportements

Le chemin de nos perceptions Filtres, perceptions, interprétations, pensées ,.....

Notre cerveau en action : Qui pilote nos comportements? Pilotage automatique ou Pilotage conscient ?

#### **Décider d'agir sur soi:**

Gérer, Maitriser ses émotions...de quoi parle-t-on?

Changer son regard sur l'émotion .

L'émotion : problème ou solution?

Sur quoi avons nous le choix ?

Subir la tyrannie de nos émotions ou choisir d'en faire un allié?

#### **Agir sur soi : diminuer l'intensité émotionnelle et réagir autrement sous l'émotion**

##### Assumer la responsabilité de ses émotions

Éviter de projeter sur les autres ou l'environnement extérieur la responsabilité de nos émotions

Repérer ce qui est de sa responsabilité et de celle des autres

##### Gérer ses pensées :

Différencier ce qui est réel ou vrai de ce qui ne l'est pas, ses perceptions de la réalité.

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

Les repérer dans son vécu pour mieux y faire face.

Transformer nos pensées immédiates en pensées alternatives

Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche"

Les repérer dans son vécu pour mieux y faire face.

Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien.

Relier ses émotions à ses besoins

Nos besoins...notre nature à la source de nos émotions

Notion de besoin

Trouver ses besoins

Identifier ses valeurs fondamentales sources de motivation.

Identifier ses réactions " de défense" quand les émotions douloureuses apparaissent

les 3 réactions types de défense et les comportements associés

avantages et inconvénients

Test d'auto-évaluation sur ses réactions habituelles

Développer ses capacités d'écoute empathique et d'accueil des émotions sans réagir

Occuper son "espace intérieur"

Porter son attention "au bon endroit"

Écouter les informations du corps et ses sensations sans jugement

Se fixer des règles de conduite quand l'émotion nous "submerge"

S'apaiser : Exercices de relaxation et visualisation.

Développer des automatismes pour :

- Augmenter sa qualité de présence à soi et aux autres,
- Savoir récupérer à tout moment de la journée,
- Faire face à la pression et aux nombreuses sollicitations,
- Ralentir pour accroître sa performance,

Communiquer sous le coup de l'émotion :

Porter son attention avant de communiquer :

- sur son intention?
- sur l'intensité de son émotion

Changer sa façon de le dire sous émotion :

Les différentes façons de communiquer et de dire les choses sous l'émotion

Une nouvelle façon de communiquer sous émotion

- se centrer sur soi
- éviter la pression sur l'autre

Clarifier ce qui se passe en soi avant de s'exprimer: les 4 étapes du processus de la communication non violente

Transformer les pensées (perceptions, jugements, interprétations,..) en observation

Associer les émotions aux besoins

Clarifier quoi demander et à qui?

Exprimer ce qui se passe en soi à l'autre : comment le dire.

Demander à l'autre quelque chose : choisir le bon moment

Écouter l'autre:

L'écoute empathique et l'apaisement émotionnel pour soi et les autres

L'écoute : une qualité de présence et d'attention

Les bénéfices

Entendre un message négatif

Identifier de nouveaux comportements

les 4 choix de réactions possibles

Apaiser les situations de tensions intérieures ou inconfortables : culpabilité / hésitations / impression de subir.

Établir son plan d'action :

- Le cœur de mes priorités

- Ce que je dois arroser quotidiennement

- Mes actions concrètes : Mon journal du succès

---

**Méthodes mobilisées :**

Démarche participative

Mises en situation

---

**Modalités d'évaluation et de validation :**

**Évaluation 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

**Évaluation 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

**Évaluation 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**