

# Intelligence émotionnelle

## développer une communication efficace et motivante

Intégrez de la flexibilité  
émotionnelle dans votre  
communication !



Sous la direction experte de :

**Hilde Jaspaert**  
Directrice  
JTC SERVICES



**IFBD**

Institute for Business  
Development

# Pourquoi ce programme ?

## COMMUNIQUER EN UTILISANT SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Sans aucun doute, votre équipe se compose de personnes compétentes, talentueuses et hautement qualifiées. Elles ont toutes le quotient intellectuel requis pour faire le travail. Vous vous attendez donc à un « feu d'artifice » sur le lieu de travail lorsque tous ces talents et ces compétences travaillent de concert avec vous. Or, souvent, ce feu d'artifice est moins constructif que prévu. Les collaborateurs sous-performent, les équipes sont moins efficaces que prévu, les conflits internes ralentissent les processus de l'entreprise, la communication et la coopération sont laborieuses... Tous ces phénomènes sont reconnaissables et ils nuisent à l'efficacité ultime des individus et des équipes. Souvent, ils peuvent être attribués à un manque d'intelligence émotionnelle dans la communication.

## UN NOUVEL ENSEMBLE DE RÈGLES

En effet, les règles au travail changent ... Aujourd'hui, vous êtes jugé différemment : il ne s'agit plus seulement de savoir si vous êtes intelligent ou suffisamment compétent, mais surtout si vous êtes capable de communiquer et d'encourager les personnes. Car, bien que les personnes soient généralement recrutées sur la base de leur quotient intellectuel et de leur expérience, c'est le quotient émotionnel qui déterminera qui parmi elles réussira pleinement.

## IQ VERSUS EQ

L'intelligence émotionnelle (EQ) est la capacité d'utiliser ses émotions de manière à atteindre ce qu'on veut. Et contrairement à notre IQ, notre intelligence intellectuelle, vous pouvez développer et améliorer votre quotient émotionnel. En outre, selon les recherches du professeur Daniel Goleman de Harvard, votre intelligence émotionnelle est le meilleur pronostiqueur de vos performances et de votre réussite personnelle sur le lieu de travail. La maîtrise de soi, la connaissance de soi, l'enthousiasme et la capacité de reconnaître ses émotions afin de se motiver soi-même et les autres, sont en effet indispensables à votre communication quotidienne en tant que professionnel ou supérieur.

## MAIS POURQUOI CELA NE MARCHE-T-IL PAS TOUJOURS ?

Outre son expérience et ses connaissances, chacun est également porteur de certaines prédispositions ou de certains partis pris. « Je suis comme ça... » ou « Il n'y a pas moyen de collaborer avec lui, c'est son caractère » ou « Pas moyen de la motiver... ». Vous entendez trop souvent ce genre de commentaires sur le lieu de travail. Comme s'il s'agissait de données statistiques. Or, la compréhension des choses rend le caractère dynamique. Comprendre sa propre manière d'être, comprendre comment l'autre fonctionne et comment le tout peut hypothéquer ou non la collaboration. En utilisant son intelligence émotionnelle dans la communication, les individus au sein des organisations parviennent à avoir prise sur l'efficacité de leur communication, et par conséquent également sur la réussite de leur collaboration.

## UNE INTERACTIVITÉ ACCRUE

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.

En procédant de la sorte, nous pouvons adapter intégralement le cours en fonction de vos propres besoins d'informations.

A cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.

# Le formateur



**Hilde Jaspaert** est déjà depuis plus de 25 ans active dans le domaine de la formation et du coaching en communication. Après avoir acquis une large expérience en

tant que conférencière lors d'événements internationaux, elle s'est spécialisée dans la formation, l'accompagnement et le coaching de professionnels dans les domaines du leadership et de la communication. Comme nul autre elle sait comment notre cerveau apprend, change et communique.

Les participants soulignent dans leurs témoignages que les formations de Hilde sont pertinentes, agréables, doucement conflictuelles et provocatrices, mais en même temps très empathiques et extrêmement efficaces.





Le séminaire est basé sur des modèles issus de l'analyse transactionnelle et du Process Communication. Ces modèles sont les poignées nécessaires pour atteindre l'objectif indiqué ci-dessus en 3 phases.

## PHASE 1 : QUI SUIS-JE ?

- ◆ Quel est mon environnement mental ?
- ◆ Quels sont mes motivations ?
- ◆ Comment est-ce que je communique ?
- ◆ Comment est-ce que je réagis en cas de stress ?
- ◆ Quels sont les effets de ma manière de communiquer ?
- ◆ Comment puis-je avoir prise sur moi-même ?
- ◆ Développer la connaissance de ses émotions et son équilibre émotionnel.

## PHASE 2 : QUI EST MON COLLABORATEUR OU INTERLOCUTEUR ?

- ◆ Comment puis-je rapidement repérer ses motivations ?
- ◆ Comment l'autre communique-t-il ?
- ◆ Comment est-ce que je me comporte avec l'autre en cas de stress ?
- ◆ Développer son empathie cognitive et émotionnelle.

## PHASE 3 : COMMENT LA COMMUNICATION SE DÉROULE-T-ELLE À UN MÉTA-NIVEAU ?

- ◆ Qu'est-ce qui peut mal évoluer ?
- ◆ Comment puis-je prévenir ou corriger cela ?
- ◆ Comment est-ce que je gère mes émotions ?
- ◆ Comment puis-je écouter activement ?
- ◆ Comment puis-je me connecter à mon collaborateur ou interlocuteur ?
- ◆ Qu'est-ce la communication assertive ?
- ◆ Développer une communication convaincante en utilisant l'intelligence émotionnelle.

### LES OUTILS UTILISÉS PENDANT CE SÉMINAIRE SONT LES SUIVANTS :

- ◆ États de l'égo
- ◆ Egogramme
- ◆ Scripte de vie
- ◆ Transactions parallèles et croisées
- ◆ Jeux psychologiques : comment les reconnaître et comment les prévenir ?
- ◆ Modèle de Process Communication

Ces outils sont mis en pratique à l'aide d'exercices, d'études de cas, de jeux de rôle et de discussions actives.

### Objectif et résultats de ce programme

L'objectif du séminaire est de rendre la compréhension de soi et d'autrui plus aisée afin d'améliorer structurellement l'interaction avec les individus et/ou groupes. À la fin du séminaire, vous recevrez un feed-back sur votre environnement mental, sur la manière dont les autres et vous-même communiquez et sur les effets qui en résultent. Vous disposerez ainsi des connaissances nécessaires pour adapter votre communication en fonction de votre efficacité personnelle et de l'efficacité des processus de groupe.

### UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

Nous limitons le nombre de participants à ce cours ! Ainsi, vous pouvez profiter de façon optimale des connaissances et de l'expérience du formateur. En outre, vous pouvez confronter de manière interactive votre propre situation pratique à celle de vos collègues. En procédant de la sorte, l'IFBD vous garantit un effet d'apprentissage optimal, basé sur des fondements théoriques et étayé par de multiples exemples pratiques.

### TIMING :

08.30	Accueil - café.
09.00	Début du cours (présentation du formateur).
12.30	Déjeuner.
17.00	Fin du cours.

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

## INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

### DATE & LIEU DU COURS :

>>> Veuillez visiter notre site  
[www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

### FRAIS DE PARTICIPATION :

>>> 1.295 € hors TVA

### INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE : .....

CP / COMMUNE : .....

TEL. (central) : /  FAX : /

ACTIVITÉ :  industrie-production  commerce de gros/import  commerce de détail  horeca  
 entrepreneur de construction  transport  services  service public

SECTEUR : ..... TRAVAILLEURS : .....

### DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation : .....

Votre référence : .....

N° TVA :

### PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Fonction : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

M. / Mme. :

Fonction : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

### INFORMATIONS PRATIQUES

#### FRAIS DE PARTICIPATION

Les frais de participation à ces deux jours de cours s'élèvent à **1.295 € hors 21 % TVA. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

#### CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous faxez votre formulaire complété à notre numéro de fax **+32 10 69 00 22**.
- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante : **IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : **info@ifbd.be** ou par notre website **www.ifbd.be**
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

#### Annulation.

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

### BASE DE DONNÉES DE L'IFBD ET GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément à la loi du 08/12/1992 relative au traitement des données à caractère personnel et à la réglementation du 24/05/2016 relative au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez **notre page [www.ifbd.be/fr/GDPR](http://www.ifbd.be/fr/GDPR)** ou écrivez à **DPO@ifbd.be**.