TERMES DE REFERENCE (TDR)

JOURNEE DE SENSIBILISATION A L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Thème : Intelligence émotionnelle et prévention des conflits en milieu professionnel : comprendre ses émotions, mieux communiquer et renforcer la cohésion au sein de l'UVCI.

Date : Jeudi 03 Décembre 2026
Lieu : Salle AULA
Structure organisatrice : Cellule d'Ecoute, de Médiation et d'Accompagnement Psychologique (CEMAP)
Institution : Université Virtuelle de Côte d'Ivoire (UVCI)
Public cible : Enseignants-chercheurs de l'UVCI
Durée : 2h15mn
Format proposé : Présentiel

I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION

L'environnement universitaire constitue un espace de collaboration entre des professionnels aux responsabilités, aux fonctions et aux sensibilités diverses. Le bon fonctionnement de cette communauté repose notamment sur la qualité des relations interpersonnelles, la communication, la coopération et la capacité des acteurs à gérer leurs désaccords de manière constructive.

A l'Université Virtuelle de Côte d'Ivoire (UVCI), comme dans toute organisation professionnelle, les interactions quotidiennes entre les acteurs peuvent donner lieu à des incompréhensions, des divergences de points de vue, des frustrations ou des tensions relationnelles. Des situations de conflit interpersonnel et intragroupe ont notamment été rapportées entre enseignants-chercheurs, ainsi qu'entre enseignants-chercheurs et personnel administratif et technique.

Lorsque ces tensions ne sont pas suffisamment régulées, elles peuvent fragiliser la coopération, altérer le climat de travail, entraver la circulation de l'information et affecter le bien-être psychologique des agents. Elles peuvent également compliquer la coordination des activités et la réalisation des objectifs institutionnels.

Face à ces enjeux, la CEMAP (Cellule d'Ecoute, de Médiation, d'Accompagnement Psychologique) entend contribuer à la prévention des difficultés relationnelles et à la promotion d'un environnement professionnel plus serein, respectueux et collaboratif.

Dans cette perspective, l'intelligence émotionnelle constitue une approche pertinente. Elle renvoie à un ensemble de capacités permettant notamment de reconnaître et de comprendre ses émotions, de réguler ses réactions, de prendre en considération les émotions d'autrui et d'adapter sa communication aux situations relationnelles.

Développer ces compétences peut aider les professionnels à mieux gérer les frustrations, à prendre du recul face aux désaccords, à limiter les réactions impulsives et à privilégier des modes de communication favorables à la recherche de solutions.

C'est dans cette optique que la CEMAP propose l'organisation d'une journée de sensibilisation à l'intelligence émotionnelle en milieu professionnel, à l'intention des enseignants-chercheurs et du personnel administratif et technique de l'UVCI.

Cette activité se veut avant tout préventive, éducative et participative. Elle ne vise ni à rechercher des responsables aux tensions observées ni à traiter publiquement des conflits individuels. Elle entend plutôt fournir aux participants des outils pratiques pour améliorer leurs relations professionnelles, renforcer leur capacité de régulation émotionnelle et contribuer à une culture institutionnelle fondée sur le respect, l'écoute et la coopération.

II- OBJECTIFS DE L'ACTIVITE

II-1 Objectif général

Contribuer à l'amélioration du climat relationnel et à la prévention des conflits en milieu professionnel à l'UVCI.

II-2 Objectifs spécifiques

Il s'agira de :

1. Sensibiliser les participants à la notion d'intelligence émotionnelle et à son importance dans les relations professionnelles.
2. Amener les participants à analyser leurs émotions, leurs déclencheurs et leurs effets sur les comportements et les interactions.
3. Renforcer les capacités des participants à réguler le stress, la frustration, la colère et les réactions émotionnelles dans les situations professionnelles sensibles.
4. Développer les aptitudes à l'écoute active, à l'empathie et à la communication assertive.
5. Promouvoir des stratégies constructives de gestion des désaccords et de prévention de l'escalade des conflits.
6. Encourager des pratiques relationnelles favorisant la collaboration entre les enseignants-chercheurs et le personnel administratif et technique.

III- RESULTATS ATTENDUS

À l'issue de cette journée :

- Les participants comprennent les principales dimensions de l'intelligence émotionnelle et leur utilité dans la vie professionnelle.

- Les participants sont davantage capables de reconnaître leurs émotions et d'identifier les situations susceptibles de provoquer des réactions inadaptées.
- Les participants disposent de techniques simples de régulation émotionnelle mobilisables dans les situations de tension.
- Les participants comprennent l'importance de l'écoute active, de l'empathie et de la communication assertive dans la prévention des malentendus.
- Des stratégies de gestion constructive des désaccords sont présentées et expérimentées à travers des mises en situation.
- Les participants identifient des attitudes et des pratiques favorables à la coopération entre les différentes catégories de personnel.
- Des recommandations sont formulées pour améliorer durablement les relations professionnelles à l'UVCI.
- La CEMAP dispose d'éléments permettant d'orienter ses futures activités de prévention, de sensibilisation et d'accompagnement.

IV- PUBLIC CIBLE ET PARTICIPANTS

La formation s'adresse prioritairement :

- Aux enseignants-chercheurs

Effectif prévisionnel : environ 50-60 participants

V- APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

La journée reposera sur une approche participative, expérientielle et centrée sur les situations professionnelles.

Elle combinera :

V-1 Une communication introductive

Une présentation permettra de définir l'intelligence émotionnelle, d'en exposer les principales dimensions et de montrer son intérêt dans la prévention des conflits et l'amélioration des relations professionnelles.

V-2 Des échanges guidés

Les participants seront invités à réfléchir aux mécanismes qui favorisent les incompréhensions, les réactions émotionnelles et l'escalade des désaccords au travail, sans être amenés à désigner publiquement des collègues ou à exposer des conflits nominatifs.

V-3 Des exercices pratiques

Des exercices permettront de travailler sur :

- la reconnaissance des émotions ;

- l'identification des déclencheurs émotionnels ;
- les techniques de prise de recul ;
- l'écoute active ;
- la communication assertive ;
- la formulation de désaccords sans agressivité ;
- la recherche de solutions acceptables pour les parties concernées.

V-4 Des études de cas et des jeux de rôle

Des situations fictives inspirées des réalités professionnelles universitaires seront proposées, par exemple :

- un désaccord entre collègues concernant la répartition des tâches ;
- une incompréhension entre un enseignant-chercheur et un agent administratif à propos d'une procédure ;
- une remarque perçue comme humiliante lors d'une réunion ;
- un retard dans la transmission d'informations entraînant des reproches ;
- un conflit de priorités entre deux services ;
- une réaction émotionnelle forte à la suite d'une critique professionnelle.

Les participants analyseront ces situations et proposeront des réponses permettant de désamorcer les tensions.

V-5 Un engagement collectif

La journée se terminera par l'identification de comportements concrets que chacun peut adopter pour favoriser un environnement de travail plus respectueux et collaboratif.

Les échanges respecteront les principes de confidentialité, de neutralité, de non-jugement et de respect mutuel. Les situations individuelles nécessitant une intervention spécifique ne seront pas traitées publiquement dans le cadre de cette sensibilisation.

VI- PROGRAMME PRÉVISIONNEL DE LA JOURNÉE

Horaires	**Activités**	**Intervenants**
09h 30-10h 00	Accueil et installation des participants	Comité d'organisation
10 h 00 - 10 h 15	Cérémonie d'ouverture - Mot introductif - Mot de bienvenue - Présentation TDR - Discours d'ouverture	 - Maître de cérémonie - Responsable CEMAP - Dr Digbeu - Président UVCI
10 h 15 - 12 h 00	Communication introductive : « Comprendre l'intelligence émotionnelle en milieu professionnel »	Psychologue
10 h 15 - 12 h 00	Atelier 1 : « Identifier ses émotions et comprendre ses réactions »	Psychologue
10 h 15 - 12 h 00	Atelier 2 : « Réguler ses émotions dans les situations	Psychologue

	de tension »	
10 h 15 - 12 h 00	Échanges	Psychologue
10 h 15 – 12 h 00	Cérémonie de clôture - Mot introductif - Synthèse de l'activité - Discours de clôture - Photo de famille	 - Maître de cérémonie - CEMAP - Président UVCI - Tous les participants
12 h 00 - 13 h 15	Pause-déjeuner	Tous les participants