

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des Emotions au Travail

Mêler Affects et Performance au Travail

OBJECTIFS :	Donner les clefs pour comprendre et gérer efficacement ses émotions et celles d'autrui (clients). Développer une intelligence émotionnelle permettant d'adopter de bonnes stratégies commerciales, communicationnelles, relationnelles (permettre l'adaptation de ces émotions aux situations pour être performant)
PUBLIC :	...
PRÉREQUIS :	Aucun
DURÉE :	1 journée (7 heures)

Programme de la formation

L'Emotion : une expérience humaine subjective

Qu'est-ce qu'une émotion ?

Définition et explication des 6 émotions universelles (Ekman ; 1999)

Focus sur la fonction sociale des émotions (3 composantes)

1. Statut social et émotions (Tiedens ; 2000)
2. Normes sociales et émotions (Middleton ; 1989)
3. Genre et émotions (Soares ; 2011)

Les exigences émotionnelles au travail (Gollac ; 2010)

Comment identifier mes émotions ?

Mise en Pratique : Identifier Emotions perçues sur les Visages présentées (image et/ou séquence vidéo)

(de façon anonyme – puis divulguer les résultats à voix haute)

(présentation volontaire de visage à expression ambigu)

Mise en avant des différences interindividuelles dans l'interprétation des émotions

Importance de la Communication

(exprimer ses ressentis en équipe / favoriser le soutien social)

Comment écarter l'affect de nos jugements / actions ?

Conscientiser les Biais Cognitifs

Faire des Pauses pour relâcher la pression

Atelier : Relaxation inspirée des TCC

Favoriser les Activités hors travail (sport...)

Rôle du Manager : Accompagner / Légitimer les Emotions des Collaborateurs

(outils : à définir)

Méthode pédagogique

- Début Informatif : Objectif renseigner les collaborateurs
- Conscientisation des Apprentissage par le biais d'exercices d'application/mise en pratique
- Interaction et Co-Construction de solutions envisageables
- Diaporama support (videos ; image ; format papier)