

Contexte

Pendant longtemps, nous avons cru qu'il était possible de laisser les émotions "au vestiaire". Enracinée dans la culture occidentale, cette croyance traduisait une perception opposée de la raison et des émotions. Aussi, pensait-on qu'il était nécessaire d'oublier ces dernières pour être efficace et productif au travail. Aujourd'hui, deux approches se côtoient :

Une volonté de gestion des émotions engendrées par le travail. Cette gestion, communément appelée intelligence émotionnelle, consiste en la compréhension, l'évaluation et la canalisation des émotions - les siennes, mais aussi celles des autres.

L'utilisation délibérée de l'expression des émotions au service du travail, communément appelée le travail émotionnel. En effet, il est admis désormais, au nom de l'efficacité et de la qualité, que l'on prescrive des règles ou des mesures informelles de sentiments (sourire, neutralité, bienveillance, profil bas ...) et que l'on proscrive dans le même temps certaines expressions spontanées, telles que la colère.

Le programme de formation sur la gestion des émotions par les encadrants s'organise en 3 temps:

- Le management des collaborateurs débordés par les situations à forte charge émotionnelle.
- Le manager et le recours au travail émotionnel. Il s'agit ici de prévenir les risques psychosociaux associés à ces pratiques.
- L'intégration des dimensions éthique et politique des émotions dans les pratiques managériales, ou comment apprendre à nuancer et enrichir l'argumentation exclusivement rationnelle en vigueur et développer sa faculté d'empathie affective.

| Public concerné | Programme |
|---|--|
| <p>Tout public exerçant des fonctions d'encadrement / de direction.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Emotions engendrées par le travail et intelligence émotionnelle : <ul style="list-style-type: none"> ○ La palette de nos émotions fondamentales, leurs déclencheurs et humeurs dérivées. ○ Liens entre raison et émotions. ○ La triple fonction des émotions. ○ Les stratégies spontanées de régulation. ■ Le travail émotionnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les émotions dans l'histoire du management. ○ Le cercle vertueux de la régulation émotionnelle. ○ Le développement des compétences émotionnelles. ○ Le travail émotionnel et la prévention des R.P.S. ■ L'accompagnement des collaborateurs dans l'adoption d'une juste distance à l'égard de l'organisation du travail, des collègues, des personnes accueillies : <ul style="list-style-type: none"> ○ La régulation de l'implication au travail. ■ Refondation des règles de coopération au sein des équipes de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ La refondation des règles de savoir vivre et travailler ensemble. |
| Objectifs globaux | |
| <p>"Savoir "accueillir" les émotions engendrées par le travail."</p> <p>"Définir contours, finalité, enjeux et limites du travail émotionnel."</p> <p>"Accompagner les collaborateurs dans l'adoption d'une juste distance à l'égard de l'organisation du travail, des collègues, des personnes accueillies."</p> <p>"Refonder des règles de coopération au sein des équipes de travail."</p> | |
| Méthodes pédagogiques | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Apports didactiques, échanges. ○ Illustration des apports à travers des figures de la littérature, du cinéma. ○ Analyse et réencodage de situations professionnelles. | |