



## BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les emails sont un media très froid, technique, qui transmet compte parfois très brutalement demandes, explications, argumentations, etc. Ils se prêtent à l'interprétation négative et épidermique des intentions.

Certains collaborateurs sont déstabilisés par la froideur, une certaine brutalité et parfois le peu d'humanité des échanges. Ils manquent de repères pour prendre du recul ; ils ont du mal à répondre de manière raisonnée.

En emails, il peut y avoir des confusions sur les intentions des rédacteurs. Les formulations, les expressions et le ton employés peuvent provoquer des tensions, voire des conflits quand ils ne sont pas assez diplomates, exprimés avec tact et respect.

## APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation permet d'acquérir les moyens de gérer ses émotions en échanges d'emails impliquants, et les techniques et méthodes de rédaction d'emails empathiques et diplomates, de développer leur « sens de l'approprié » en rédaction digitale.

Les participants apprennent à rédiger dans un état d'esprit constructif pour pouvoir traiter à l'écrit les situations particulières avec tact.



En fin de formation, les participants reçoivent un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « *Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces !* »



Ils reçoivent aussi un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

# EMAILS IMPLIQUANTS : SAVOIR PRENDRE DU RECUK EMOTIONNEL POUR REpondre AVEC DIPLOMATIE

Référence ECRFRA21

## Fiche programme

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs

- Comprendre les mécanismes émotionnels à l'œuvre en échanges d'emails impliquants ;
- Savoir transformer les états émotionnels négatifs en énergie de dialogue constructif ;
- Savoir rédiger des emails empathiques et diplomates ;
- Développer son « sens de l'approprié » en rédaction digitale ;
- Savoir rédiger dans un état d'esprit constructif ;
- Savoir traiter à l'écrit les situations particulières avec tact.

#### Public concerné

- Tout professionnel désireux de :
- Savoir prendre du recul et gérer ses états émotionnels négatifs créés par les échanges électroniques compétitifs impliquants ;
- Savoir rédiger des emails favorisant l'adhésion et apaisant les tensions ;
- Acquérir un style de rédaction digitale diplomatique.

#### Prérequis

- Savoir utiliser un logiciel de traitement de texte.

#### Durée

- La formation se déroule à minima sur 1 jour (7 heures) : acquisition méthodes et techniques ;
- La formation se déroule pour un meilleur résultat sur 2 jours (14 heures) selon le nombre de participants (entraînement intensif).

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Méthodes pédagogiques

- Coaching pour la partie de gestion des émotions ;
- Démonstratives, magistrale et de découverte pour la rédaction ;
- Apports théoriques magistraux, démonstrations et découvertes ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires ;
- Etudes de cas concrets et réécriture d'emails en approche diplomatique par binômes / groupe ;
- Mises en application pratiques sur les emails des apprenants ;
- Débriefings interactifs en groupe.

#### Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert : coach certifié en communication professionnelle, expert en négociations raisonnée et émotionnelle, spécialiste des échanges tendus et conflits, en rédaction d'emails.
- Méthodologie unique ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel).

#### Aide-mémoire

- PowerPoint utilisé pendant la formation + le guide de Patrick JAY et un jogger plastifié (voir ci-contre).

### EXEMPLE D'APPLICATION

Angèle a été longtemps assistante du directeur technique avant d'être récemment nommée Directrice des relations clients.

Lors des échanges d'emails, elle ressent personnellement les demandes, argumentations et critiques qui peuvent être exprimées. Elle a alors tendance à répondre « du tac au tac », en réaction.

Ses communications par mail sont donc plutôt mal reçues, en interne comme en externe ; elles sont jugées trop cash, trop brutes.

Par exemple, elle ne met pas les formes quand elle refuse une demande et formule les siennes comme des évidences.

Son supérieur, sous la pression de son entourage, a choisi de lui proposer une formation pour adoucir son style trop « technique », trop froid. Elle a sélectionné cette formation pour la faire progresser sur deux axes :

- sa capacité à recevoir avec du recul une information qui l'affecte, savoir prendre du recul et être en capacité de répondre à froid ;
- la qualité relationnelle de ses écrits, tant sur le fond que et la forme.

Angèle s'est inscrite à une session organisée par Face-Lecteur.



Retrouvez ce programme de formation en flashant ce QR Code !

### CONTACT - INSCRIPTIONS



#### FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

[patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)  
[www.face-lecteur.com](http://www.face-lecteur.com)

## A/ TECHNIQUES DE GESTION DES EMOTIONS ET PRISE DE REcul EN CORRESPONDANCE COMPETITIVE IMPLIQUANTE

### Comprendre la mécanique des états émotionnels défensifs

- Utilité du système émotionnel pour la survie individuelle ;
- Les manifestations et conséquences du système émotionnel ;
- Facteurs déclenchants des 6 états émotionnels défensifs : peur, surprise, colère, dégoût et tristesse ;
- Zoom sur les causes et mécaniques des spirales émotionnelles négatives causes de confrontations ;
- Comprendre la construction inconsciente du système de réactions émotionnelles instinctifs ;
- Les causes de tensions et conflits : comprendre et accepter la primauté de l'émotionnel sur la logique et le rationnel.

### Les débordements : mise en cohérence des états émotionnels

- Comment les émotions secondaires et sociales sont créées à partir des expériences émotionnelles primaires individuelles ;
- Place des croyances et valeurs dans l'interprétation émotionnelle instinctive des situations interpersonnelles compétitives ;
- Comment on interprète et on rationalise a posteriori ses états émotionnels à l'aide de justificatifs : rôle des croyances et valeurs.

### Modifier son système d'états émotionnels : utiliser l'intelligence émotionnelle (module réalisé en mode coaching personnalisé)

- Etablir sa carte en l'état de cascade en réactions émotionnelles primaires, puis secondaires et enfin sociales ;
- Faire le point sur ses intérêts actuels et identifier les émotions à développer et entretenir ;
- Etablir de nouveaux objectifs de communication avec soi-même et les autres pour se motiver à modifier son système émotionnel instinctif ;
- Adopter les deux modes de communication avec soi-même et les autres : raisonnée et émotionnelle.

## B/ TECHNIQUES DE REDACTION

### Acquérir les leviers d'accord, d'adhésion et de coopération à l'écrit

- Les clés de l'accord et de l'adhésion : une stratégie diplomatique ;
- Adhésion, conviction, persuasion et coercition : les mécanismes des différents modes de collaboration ;
- Bénéfices et limites de l'approche diplomatique en résolution coopérative en contexte professionnel
- Impacts des filtres et bruits de la communication écrite sur l'adhésion ;
- Acquisition des leviers clés pour faire adhérer diplomatiquement à l'écrit : la négociation raisonnée et la négociation émotionnelle ;
- Respecter les deux incontournables :
  - Rassurer sur le protection des territoires du lecteur ;
  - Ne pas porter atteinte au « doudou » du lecteur ;
  - N'envoyer que ce qui peut être lu sur la place publique.

### Utiliser les composantes des emails avec pertinence pour faire adhérer

- Connaître les règles d'accessibilité et de lecture des emails ;
- Savoir valoriser son image de rédacteur via une correspondance cohérente à travers les échanges ;
- Organiser l'écrit pour créer une impression favorable : fonctions discursive et documentaire.

### Savoir établir une stratégie d'adhésion à une information / demande

- Destinataires divers objet du mail, introduction, développement, explications, argumentation, preuves, pièces jointes, etc. : savoir utiliser les parties techniques comme base de négociation raisonnée ;
- Emmener le lecteur au fil des arguments présentés : choisir un plan approprié à la psychologie de l'adhésion ;
- Plans, psychologiques, destinataires, objet du mail, introduction, développement, explications, argumentation, preuves, etc. : savoir accompagner les parties techniques d'une approche psychologique à but de négociation émotionnelle.

## MODALITES DES SESSIONS

### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

### Inter-entreprises

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle (importance opérationnelle).

### Dates et lieux

Merci de nous contacter.

### Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-lecteur.com](mailto:contact@face-lecteur.com)

Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.



Retrouvez ce programme de formation en flashant ce QR Code !

## CONTACT - INSCRIPTIONS



### FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications  
15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42

[patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)  
[www.face-lecteur.com](http://www.face-lecteur.com)

### Techniques de rédaction à visée d'adhésion raisonnée

- Une rédaction à double détente : raisonnée et émotionnelle ;
- Savoir accrocher le lecteur et susciter son intérêt : utilisation des lois de proximité (survie, territoires, émotions) ;
- Utiliser les effets de méthode et démonstration pour influencer la décision raisonnée du lecteur ;
- Progresser logiquement : utiliser les coordinateurs et les interlignes ;
- Exprimer explicitement ses attentes et demandes sans paraître unilatéral : mettre en vis-à-vis ses contraintes et celles du lecteur ;
- Savoir amener sa proposition clairement mais avec tact ;
- Segmenter et signaler la prise en compte des états émotionnels pour favoriser l'adhésion.

### Techniques de rédaction à visée d'adhésion émotionnelle

- Savoir équilibrer la relation émotionnelle et la production technique ;
- Être empathique sans hypothéquer l'argumentation factuelle ;
- Savoir distinguer les faits, les opinions et le ressenti dans la double argumentation raisonnée et émotionnelle ;
- Soigner la relation avec le lecteur : être courtois, adopter un niveau de langage pertinent ;
- Savoir justifier et argumenter avec tact auprès du lecteur.

### Formulations à utiliser pour mettre en action les leviers d'adhésion

- Utiliser un vocabulaire et des expressions à fort pouvoir d'adhésion ;
- Accompagner les propositions raisonnées d'une prise en compte des ressentis grâce à des marqueurs empathiques ;
- Savoir utiliser différents niveaux de syntaxe selon le degré de tension ;
- Formulations diplomatiques pour : recadrer, préciser, spécifier, rappeler, atténuer, nuancer, valoriser, exprimer des critiques positives et négatives ; négocier un délai ; rassurer un anxieux ; gérer un manipulateur, faciliter l'expression de la demande ; savoir poser des limites sans « casser » la relation ; proposer des alternatives, etc. ;
- Savoir refuser avec diplomatie une demande.

### Négocier ses réponses aux emails sensibles

- Répondre efficacement aux demandes difficiles : assertivité, DESC, feedback ;
- Comprendre le besoin et le comportement de son interlocuteur ;
- Gérer dans sa réponse les divergences d'opinion et les positions de perceptions ;
- Exprimer des signes de reconnaissance et d'écoute à son lecteur ;
- Savoir préserver la relation professionnelle ;
- Rester précis et factuel, éviter ce qui n'apporte rien et peut blesser ;
- Exprimer son désaccord en restant neutre ;
- Savoir exprimer son avis et ses ressentis, sans blesser l'interlocuteur « Ni hérission, ni paillason ».

### Avant d'envoyer l'email

- Savoir conclure constructivement son email ;
- Nettoyer l'email de ce qui n'apporte rien ou peut blesser le lecteur ;
- Décider après rédaction des destinataires pertinents.

Actualisation : janvier 2024