

Cette formation unique en son genre adresse un problème récurrent impactant les relations externes et la relation interne en cohésion d'équipe : La manière et le ton utilisés en rédaction d'emails.

Elle intègre les deux volets clés :

- 1. Savoir prendre du recul et gérer ses émotions à la réception d'une information écrite impliquante – basé sur les outils de l'intelligence émotionnelle;
- 2. Savoir répondre constructivement et avec diplomatie s'appuyant à la fois sur l'état d'esprit raisonné obtenu par l'intelligence émotionnelle et les techniques de rédaction pertinentes.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications 15/15 rue Scribe F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

<u>patrickjay@face-lecteur.com</u> <u>www.face-lecteur.com</u>

EMAILS IMPLIQUANTS: SAVOIR PRENDRE DU RECUL EMOTIONNEL POUR REPONDRE AVEC DIPLOMATIE

Réf:ECRFRA05

Fiche programme

Fiche de formation sur mesure

PRESCRIPTIONS

Objectifs

- Identifier les ressorts émotionnels à l'œuvre en échanges d'emails ;
- Savoir transformer les états émotionnels en énergie de dialogue ;
- 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 en 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 ;
- 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, expert en négociations raisonnée et émotionnelle, spécialiste des échanges sous tensions et désamorçage de conflits, expert en rédaction d'emails.

Aide-mémoire



PowerPoint utilisé pendant la formation, un exemplaire de l'ouvrage de Patrick JAY « Rédigez plus rapidement des emails plus efficaces! » et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

CONTENU CLE

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

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

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à <u>contact@face-lecteur.com</u>

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.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications 15/15 rue Scribe F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

<u>patrickjay@face-lecteur.com</u> <u>www.face-lecteur.com</u>

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.

Actualisation: janvier 2025

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

- Connaître les 6 émotions primaires pour rester maître de l'échange;
- 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 hérisson, ni paillasson ».

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.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-LECTEUR

PatrickJAYCommunications 15/15 rue Scribe F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-lecteur.com www.face-lecteur.com

Actualisation: janvier 2025