

# COMMUNICATION IMPLIQUANTE : SAVOIR PRENDRE DU REcul EMOTIONNEL POUR ECHANGER AVEC DIPLOMATIE EN EQUIPE

Réf : PATEQU02

## Fiche programme

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Identifier les ressorts émotionnels à l'œuvre en échanges interpersonnels à l'oral en équipe ;
- Savoir transformer les états émotionnels en énergie de dialogue ;
- Savoir adopter une communication empathique et diplomate ;
- Développer son « sens de l'approprié » en échanges à l'oral ;
- Savoir communiquer dans un état d'esprit constructif ;
- Savoir traiter à l'oral les situations particulières avec tact.

#### Public concerné

- Tout professionnel de santé désireux de :
- Savoir prendre du recul et gérer ses états émotionnels négatifs créés par les échanges interpersonnels compétitifs impliquants ;
  - Savoir s'exprimer en favorisant l'adhésion et apaisant les tensions ;
  - Acquérir un style d'expression orale diplomatique.

#### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

#### Durée

- La formation se déroule sur 1 jour (7 heures)
- Une version intra-entreprise est disponible sur deux jours pour profiter de mises en situations intensives.

#### 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 l'expression orale ;
- Echanges de bonnes pratiques entre stagiaires.
- Etudes de cas concrets de situations d'échanges à l'oral en approche diplomatique par binômes / groupe ;
- Mises en application pratiques sur les cas 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 expression orale d'emails.

#### Aide-mémoire

PowerPoint utilisé pendant la formation et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 12 techniques clés.



### APPORTS FORMATION

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

Elle intègre les deux volets clés :

1. Savoir prendre du recul et gérer ses émotions en échange d'informations orales impliquantes (face à face, écrans et téléphones) – 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



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### MODALITÉS D'ACCES

#### Formats

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

#### Dates, lieux, tarifs

Sessions intra et coachings :

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.  
Interface Zoom.

### Accessibilité personnes en situation de handicap

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

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

## A/ TECHNIQUES DE GESTION DES EMOTIONS ET PRISE DE RECUL EN COMMUNICATION 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 D'EXPRESSION ORALE

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

- 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 orale sur l'adhésion ;
- Acquisition des leviers clés pour faire adhérer diplomatiquement à l'oral : 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.

### Techniques d'expression 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 l'interlocuteur : être courtois, adopter un niveau de langage pertinent ;
- Savoir justifier et argumenter avec tact auprès de l'interlocuteur.

#### 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 sa gestion émotionnelle en situations tendues

- 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 les divergences d'opinion et les positions de perceptions ;
- Exprimer des signes de reconnaissance et d'écoute à son interlocuteur ;
- 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 paillason » ;
- Savoir conclure constructivement l'entretien.

#### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

