



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
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

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

Version distancielle - Réf : PATEQU02dist

Fiche de formation

3 pages

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 :
 - o Savoir prendre du recul et gérer ses états émotionnels négatifs créés par les échanges interpersonnels compétitifs impliquants ;
 - o Savoir s'exprimer en favorisant l'adhésion et apaisant les tensions ;
 - o 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.

MODALITES D'ACCES 2023

Formats

- Formation inter-entreprises, disponible aux entreprises et individuels ;
- Formation intra-entreprise ;
- Coachings ;
- En présentiel, distanciel et hybride.

Calendrier 1^{er} semestre 2023 des inter-entreprises distanciels :

- 2, 15 & 27 février ; 13 & 20 mars ; 7 & 26 avril ; 5 & 23 mai ; 1, 15 & 27 juin ; 5 & 23 juillet.

Modalités

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

Interface distancielle Zoom.

Budgets

- 350 euros HT / apprenant / jour.

Financement

Formation éligible aux fonds de formation via la certification Qualiopi.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1^{ère} inscription.

Accessibilité personnes en situation de handicap

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

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : 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
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

Actualisation janvier 2023