

LES QUATRE LEVIERS DE LA COMMUNICATION ET DE LA NEGOCIATION

- *LA RECONNAISSANCE*

- Valorisation **vraie** (sinon c'est de la manipulation).

- *LA LEGITIMATION*

- Le but est de se légitimer dans sa fonction et dans son rôle.
- Et de répondre à la question : « **En quoi** suis-je légitime ? ».

§ Positionnement professionnel :

« *En tant que...*

[rôle dans l'Institution ou l'Entreprise]

§ Positionnement par rapport aux responsabilités de sa fonction

[= l'intervention est justifiée par le rôle] :

« *...j'ai pour responsabilité(s)...* ».

- *L'OBJECTIVATION*

- On ne peut se baser que sur des **faits**.
- On doit exprimer et/ou analyser **les conséquences** pour soi, professionnellement et/ou émotionnellement, et/ou pour l'équipe, et/ou pour l'Entreprise, et/ou pour le client, [= circonscription du problème].

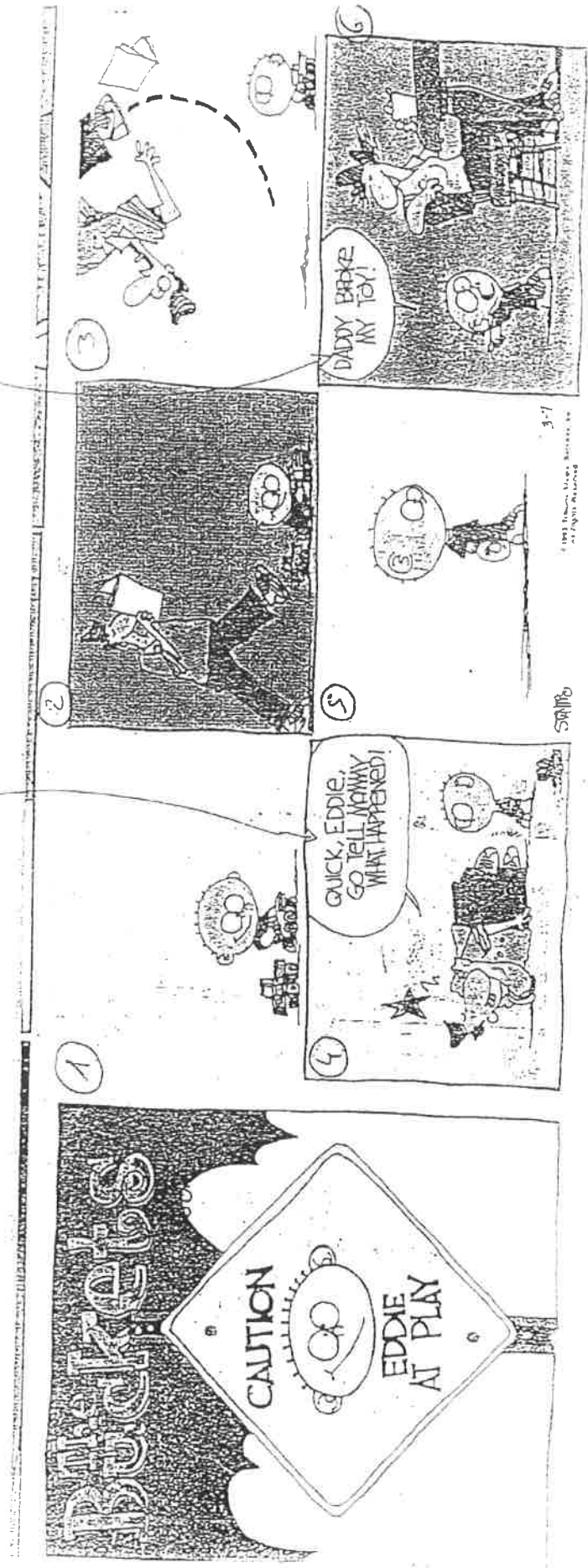
- *L'IMPLICATION*

- On ne prend pas systématiquement en charge la solution.
- Pour fédérer et motiver, pour être sûr de faire appliquer, on invite à une recherche collective ou à la charge de l'Autre d'une solution : « *Que pouvons-nous faire ?* », « *Que proposez-vous ?* ».

LE CADRE DE REFERENCE LA VISION DU MONDE

VITE, EDDIE,
VA DIRE A MAHAN
CE QUI EST ARRIVÉ !

PAPA A CASSÉ
MON JOUET !



LA VISION DE LA REALITE DEPEND DE SES ENJEUX

Dans une entreprise chacun voit une réalité.

Cette réalité dépend de ses enjeux.

Ces enjeux dépendent de son rôle et de son positionnement.

Ex : un employé ne voit pas la même réalité que son employeur.

Par exemple, l'employeur voit la sécurité (), l'employé la praticité (**).*

() « Mettre les gants et la combinaison protègent la santé »*

*(**) « Mettre les gants et la combinaison m'empêchent de travailler vite »*

Transposition à un cas pratique

Chacun croit que l'Autre voit ce qu'il voit

- Chacun est persuadé de sa réalité et comme il est impossible de se mettre à la place de l'Autre, chacun pense que sa réalité est celle de l'autre.

Ex : « C'est évident ! »

Solution pour le manager : LA CONFRONTATION DE VISION = technique d'échange de visions

a- FAIRE ECHANGER LES VISIONS

*« Moi, je vois ça..., je ressens ça..., voilà les conséquences pour moi.. » [rôle, positionnement],
« Et toi, tu vois quoi ?..., tu ressens quoi ?... quelles sont les conséquences pour toi ? » [rôle, positionnement].*

Bien expliquer ses enjeux.

Si besoin :

**b-CHERCHER UNE SOLUTION COMMUNE QUI REpond(E) A
L'INTERET GENERAL**

Pour cela, passer de PATIENT à CLIENT
EN DEFINISSANT SES BESOINS

Transposition à un cas pratique

L'ECOUTE ACTIVE

DEMANDE SIMPLE

Avant de répondre, le manager écoutant doit être sûr d'avoir compris le message et la demande de l'interlocuteur.

1-LACHER-PRISE

- **RIEN**

Pas d'a priori, pas de jugement de valeur, pas de réflexion vis-à-vis de l'émetteur.

2-COMPREHENSION DU MESSAGE

- **FAIRE PRECISER, FAIRE EXPLICITER LE MESSAGE**

- Qu'entendez-vous par... ?
- Que veut dire... ?
- Pouvez-vous donner un exemple ?

- **REFORMULER**

- Si j'ai bien compris...

- **FAIRE VALIDER LA REFORMULATION DU MESSAGE**

3-COMPREHENSION DE LA DEMANDE

- **CERNER LA DEMANDE**

- Quelle est votre demande ?

- **REFORMULER**

- Si j'ai bien compris...

- **FAIRE VALIDER LA REFORMULATION DE LA DEMANDE**

4-REPONSE (AU MESSAGE ET) A LA DEMANDE

- **REPONSE ou/et RESOLUTION DU PROBLEME**

LES INDICATEURS D'INTERVENTION EN CAS DE TENSION - CONFLIT

- **GENE/SOUFFRANCE**
et/ou
- **DYSFONCTIONNEMENT**
et/ou
- **BLOCAGE**

POUR

- UN et/ou DES ACTEURS
et/ou
- LE SYSTEME

LES DEFINITIONS

- **TENSION** : DIFFICULTÉ RELATIONNELLE SURMONTABLE

= QUI PEUT TROUVER DES SOLUTIONS
IMMEDIATES

- **CONFLIT** : DIFFICULTE RELATIONNELLE INSURMONTABLE

- dans les croyances
et/ou
- dans la réalité

= TENSION QUI N'A PAS ETE REGLEE

= QUI NE PEUT TROUVER DE SOLUTIONS
IMMEDIATES

ou
QUI NE PEUT TROUVER DE SOLUTIONS

- dans les croyances
et/ou
- dans la réalité

TRUCS & FICELLES

pour L'ANTICIPATION, LA RESOLUTION DE TENSIONS-CONFLITS

- **La co-responsabilité dans le lien de qualité**
- **La fixation du cadre et des règles**
- **Le comment remplace le pourquoi**
- **La dissociation difficulté-problème**
- **La régulation du cerveau émotionnel : la réactivité différée, la gestion de l'émotion de l'interlocuteur**
- **L'intervention dès la tension**
- **Les 4 leviers de la communication**
- **L'entretien tripartite – L'intervention d'un tiers**
- **Le savoir-dire**
- **Les phrases magiques**