

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE
UNITE DE FORMATION
APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DE LA NEGOCIATION
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

CODE : 71 47 01 U32 D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 704

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 16 septembre 2013,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DE LA NEGOCIATION

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'identifier le profil psychologique de son interlocuteur pour adapter son propre style ;
- ◆ de gérer les relations interpersonnelles et les conflits éventuels durant la négociation.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat d'enseignement secondaire supérieur (C.E.S.S.).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	<u>Classement</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Approche psychologique de la négociation	CT	B	40
3.2. Part d'autonomie		P	10
Total des périodes			50

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable,

face à des situations concrètes de la vie professionnelle dans les domaines de la vente et de la négociation,

- ◆ d'identifier les éléments constitutifs de sa personnalité :
 - en faisant le point sur son style relationnel: cartographie des zones d'efficacité et d'inefficacité face à une pression forte de l'interlocuteur,
 - en repérant les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation,
 - en identifiant les causes et les conséquences pour soi-même et pour les autres de ces comportements,
 - en renforçant son affirmation de soi ;
- ◆ de décrypter les styles des interlocuteurs, leurs profils comportementaux et leurs attitudes types et s'y adapter :
 - en développant une attitude d'empathie pour inviter l'interlocuteur à se livrer,
 - en pratiquant un questionnement pointu en utilisant les techniques d'écoute et d'ouverture,
 - en repérant les détails qui dévoilent la personnalité de l'interlocuteur,
 - en évaluant les comportements qui régissent le rapport de force,
 - en intégrant le point de vue de l'autre pour mieux faire passer ses idées,
 - en utilisant à bon escient les techniques d'influence,
 - en appréhendant les techniques de manipulation,
 - en adoptant une communication verbale et non verbale adaptée afin de mieux exposer son point de vue dans la négociation ;
- ◆ de développer son efficacité commerciale grâce à l'analyse transactionnelle (A.T.) et la pratique neuro-linguistique (P.N.L.) ;
 - en développant son assertivité et en s'affirmant face aux négociateurs difficiles,
 - en surmontant des différends,
 - en prenant du recul pour mieux appréhender les enjeux d'une situation,
 - en réagissant positivement face à des personnes ou des situations vécues comme difficiles,
 - en défendant ses positions et en obtenant la satisfaction des deux parties ;
- ◆ de gérer les difficultés qui peuvent se présenter,
 - en réagissant efficacement face aux objections et causes de blocage,
 - en maîtrisant son stress,
 - en utilisant efficacement les outils pratiques de maîtrise de soi,
 - en mesurant l'importance de la pensée positive.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

à partir d'au moins une situation issue de la vie professionnelle, décrite précisément, en disposant de la documentation ad hoc,

- ♦ d'élaborer un dossier préparatoire à la négociation : identifier le style de son interlocuteur, son profil comportemental et ses attitudes types et s'y adapter ;

à partir de cette situation, dans le cadre d'une négociation avec le chargé de cours-client, en utilisant les supports qu'il a préparés en amont,

- ♦ de mettre en œuvre les techniques de l'analyse transactionnelle et de la pratique neuro-linguistique au service de son action commerciale ;
- ♦ de gérer les difficultés qui peuvent se présenter.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ♦ le degré de pertinence de l'analyse,
- ♦ la capacité d'adaptation de l'apprenant,
- ♦ la qualité de la communication.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.