



FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► NÉGOCIATION

Diplomatie : Faculté de trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentessoftskills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentessoftskills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Écouter activement toutes les parties impliquées

→ Montrer que l'on prend en compte chaque point de vue avant de chercher un compromis.

Exemple : « Si je comprends bien, vous souhaitez plus de flexibilité, tandis que l'autre équipe préfère un cadre plus structuré. Voyons comment concilier les deux. »

2. Reformuler pour clarifier et éviter les malentendus

→ Vérifier que tout le monde a bien compris les enjeux et les attentes.

Exemple : « Pour être sûr d'avoir bien compris, vous dites que ce délai est trop court pour votre équipe, c'est bien cela ? »

3. Proposer des solutions équilibrées

→ Chercher un terrain d'entente en intégrant les besoins des différentes parties.

Exemple : « Plutôt que de trancher, nous pourrions tester les deux approches pendant un mois et évaluer les résultats. »

4. Utiliser un ton calme et posé

→ Adopter une attitude sereine pour favoriser un dialogue constructif.

Exemple : Même face à une critique, répondre calmement : « Je comprends votre point de vue, explorons ensemble une solution. »

5. Être flexible et prêt à faire des concessions raisonnables

→ Accepter de lâcher du lest sur certains points pour obtenir un accord satisfaisant.

Exemple : « Je peux accepter de modifier cette partie du projet si cela vous permet de respecter vos contraintes. »

6. Garder une approche factuelle plutôt qu'émotionnelle

→ Se baser sur des faits concrets plutôt que sur des ressentis personnels.

Exemple : « Les chiffres montrent que cette méthode est efficace, mais nous

pouvons voir comment l'adapter à votre réalité. »

7. Mettre en avant les intérêts communs

→ Rappeler les objectifs partagés pour favoriser une vision commune.

Exemple : « Nous avons tous le même but : livrer un projet de qualité dans les délais. Travaillons ensemble pour y arriver. »

8. Valoriser les apports de chaque interlocuteur

→ Montrer que chaque position est prise en compte et valorisée.

Exemple : « Vos suggestions sont intéressantes, elles nous permettent d'avoir une meilleure vue d'ensemble. »

9. S'assurer que l'accord trouvé est acceptable pour tous

→ Vérifier que le compromis satisfait chaque partie impliquée.

Exemple : « Avant de finaliser cet accord, est-ce que tout le monde est à l'aise avec cette solution ? »

10. Suivre les engagements pris après la négociation

→ Assurer la mise en application du consensus trouvé.

Exemple : « Nous avons convenu de tester ce format pendant un mois, je propose un point d'étape pour voir si cela fonctionne bien. »

Comportements à éviter :

1. Ignorer ou minimiser les préoccupations des autres

→ Ne pas prendre en compte les besoins de chacun nuit à la recherche d'un consensus.

Exemple : « Peu importe ce que vous en pensez, c'est comme ça qu'on va faire. »

2. Se montrer rigide et refuser toute concession

→ Une position trop inflexible empêche toute négociation.

Exemple : « Je ne changerai pas ma position, c'est à vous de vous adapter. »

3. Adopter un ton agressif ou condescendant

→ Une attitude négative peut bloquer la communication.

Exemple : « Vous n'y comprenez rien, laissez-moi gérer. »

4. Interrompre ou ne pas laisser parler ses interlocuteurs

→ Empêcher les autres de s'exprimer peut générer des frustrations.

Exemple : Couper quelqu'un en disant « Oui, mais ce n'est pas important, passons à autre chose. »

5. Faire des promesses que l'on ne pourra pas tenir

→ Accepter un compromis irréalisable entraîne des conflits futurs.

Exemple : « Je vous garantis que ce projet sera terminé en une semaine » alors que ce n'est pas réaliste.

6. Ne pas clarifier les termes d'un accord

→ Un consensus mal défini peut mener à des malentendus.

Exemple : « On verra plus tard comment on s'organise » au lieu de préciser les responsabilités de chacun.

7. Se focaliser uniquement sur ses propres intérêts

→ Un compromis efficace doit prendre en compte toutes les parties.

Exemple : « Je veux que mon équipe ait ce qu'elle veut, peu importe ce que les autres en pensent. »

8. Changer d'avis sans prévenir après un accord trouvé

→ Une incohérence dans ses engagements nuit à la confiance.

Exemple : « Finalement, j'ai décidé de ne pas respecter ce qu'on avait convenu. »

9. Créer un climat de compétition au lieu de collaboration

→ Une approche conflictuelle empêche la recherche d'un compromis.

Exemple : « Celui qui convainc le plus de monde imposera sa solution. »



10. Ne pas assurer de suivi après une négociation

→ Un manque de contrôle peut faire échouer l'application du compromis.

Exemple : Oublier de vérifier si les décisions prises sont mises en œuvre et respectées.

Faire preuve de diplomatie et rechercher des compromis équilibrés permet de faciliter la collaboration et de garantir des accords durables en milieu professionnel. 🚀