

# Influencer, Persuader, Négociier



11 avril 2023



## Vos hôtes



**Imrah Mughal**

Aide au développement de carrière  
et

Analyse d'expérience des  
employés

**PNUD**



**Gill Amos**

Coach exécutif et expert en  
gestion de carrière.

**Ravitaillement50**

# Objectifs de la session

- Développer les stratégies pour influencer efficacement
- Identifier les comportements influencer efficacement
- Considérer les impacts des mots, du ton et du langage corporel pour influencer efficacement



# Refléter.....

Quand avez-vous réussi à influencer quelqu'un ou un groupe ? Comment y êtes vous parvenus ?

---

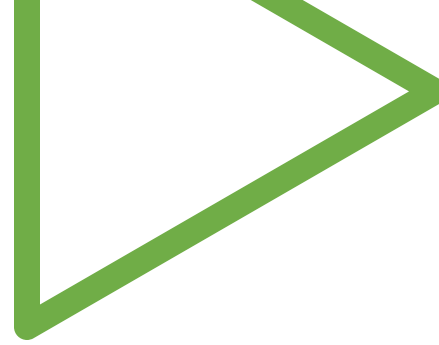
Quand n'avez vous pas réussi à influencer quelqu'un ?

---

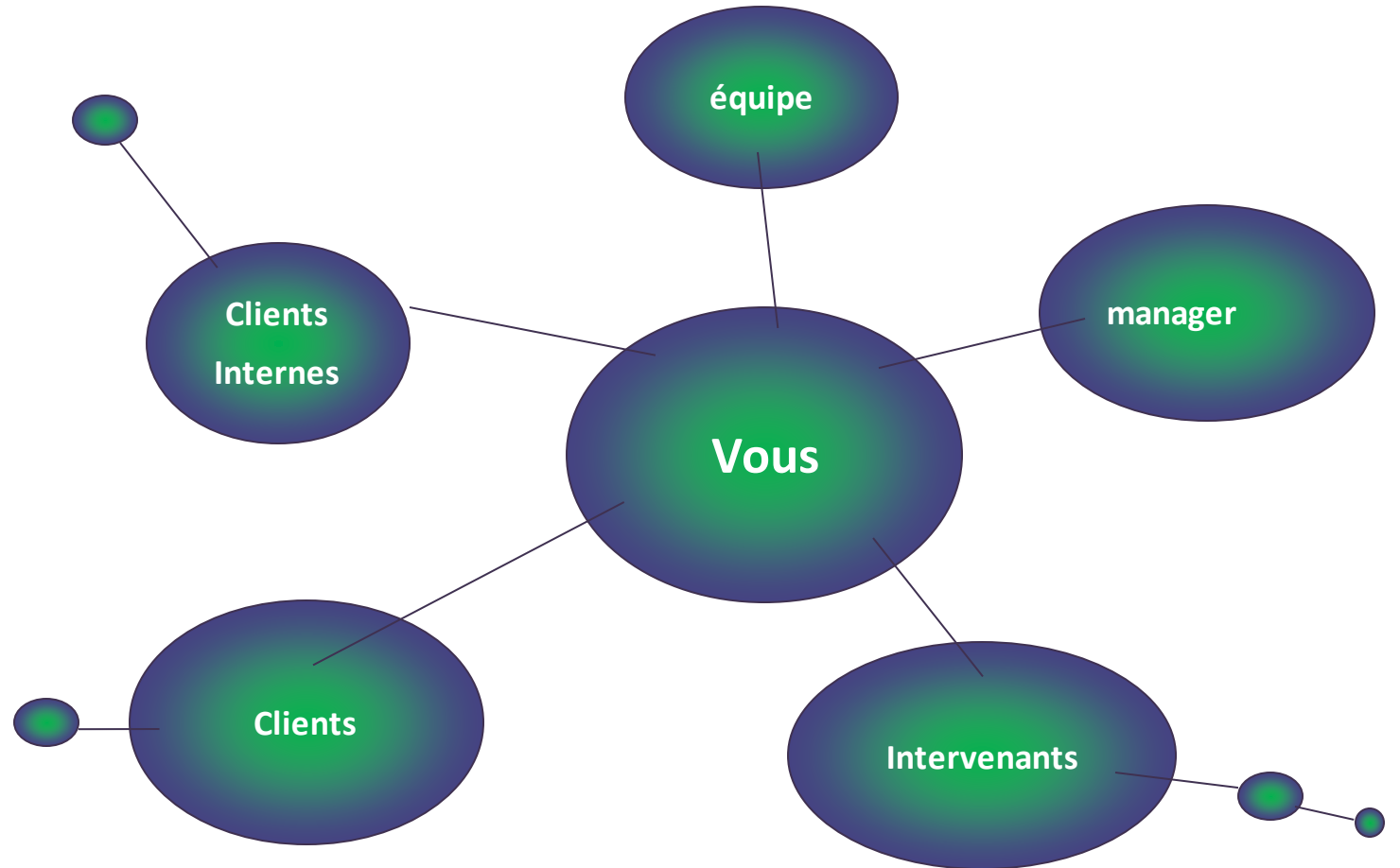
Selon vous quelles sont les différences ?

---

Dites le nous ou écrivez sur le chat



# Stratégie d'influence






# Six strategies d'influence par Robert Cialdini




## 1. Pénurie

- Cette situation semble plus intéressante ou plus attrayante lorsque la disponibilité est limitée.

## 2. Aimer

- 
- Nous préférons dire oui aux personnes que nous connaissons et apprécions.

## 3. Engagement et cohérence

- 
- 
- 
- Une fois que nous nous sommes engagés à faire quelque chose, nous sommes plus susceptibles de le faire.
  - Quand nous décidons, nous croyons en une façon de justifier cette décision.

## 4. Réciprocité

- Rendez service à quelqu'un et il vous sera redevable.

## 5. Preuve sociale

- Nous percevons un comportement correct si nous voyons d'autres qui l'exécutent.

## 6. Autorité

- Nous sommes susceptibles de faire ce qu'on nous demande de reconnaître l'autorité d'une personne.



# Examiner les six stratégies



## Refléter...

Quand avez-vous été influencé par l'une de ces stratégies?  
Quand avez-vous utilisé l'une de ces stratégies?

1. Rareté
2. Goût
3. Engagement et cohérence
4. Réciprocité
5. Preuves sociales
6. Autorité

# Passer à travers les filtres

- Le cerveau tend à prioriser l'information qui correspond à sa vision actuelle de ce qui est vrai ou probable tout en filtrant tout le reste
- Cela signifie que si nous présentons une information peu familière qui ne correspond pas à ce que nos collègues s'attendent à entendre, leur cerveau est susceptible de la filtrer.
- Comment les amener à écouter et à considérer ce que nous disons ?





# Pousser et tirer

Mon agenda

Votre agenda

Je change  
votre  
position

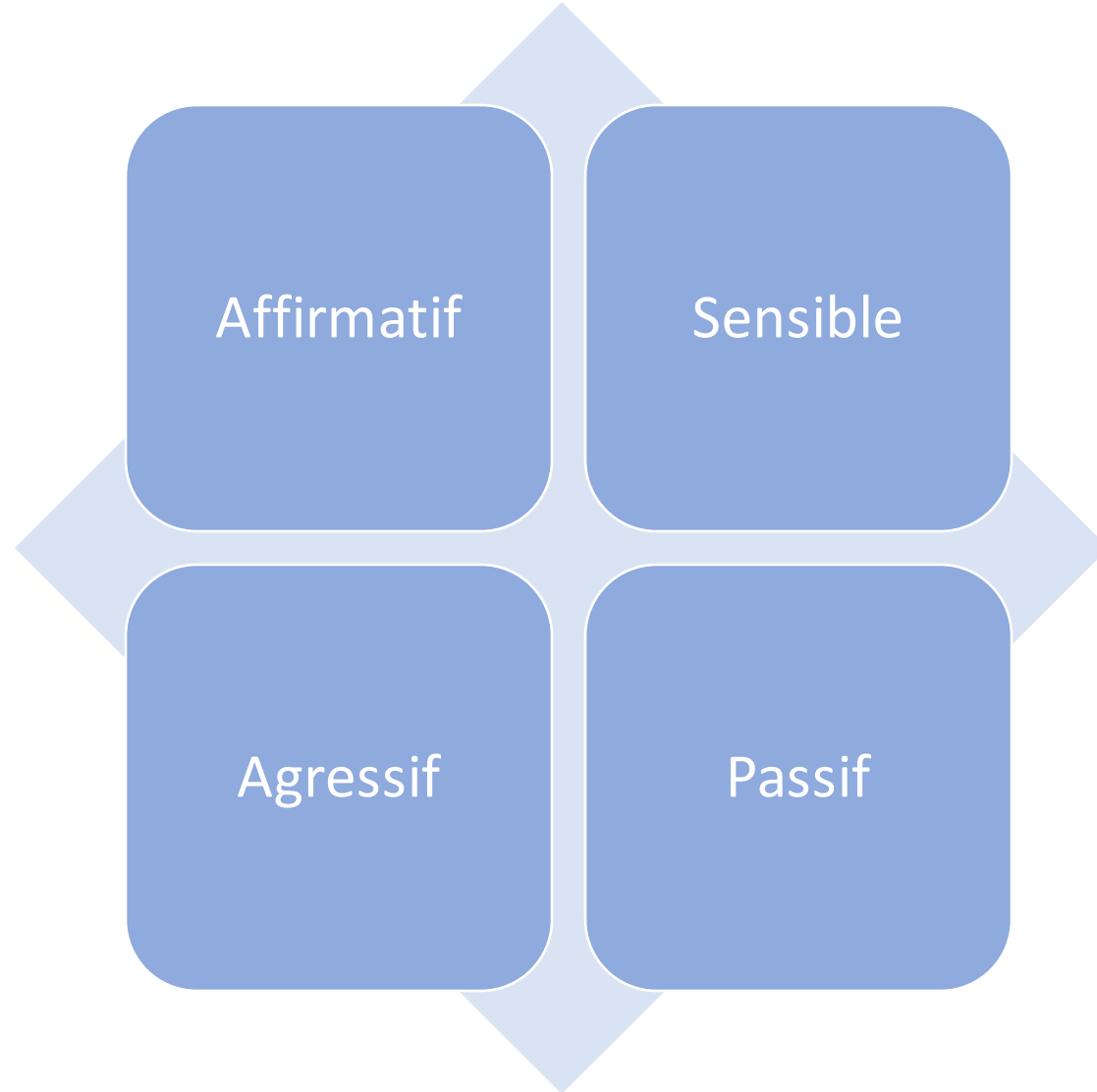
Affirmatif

Sensible

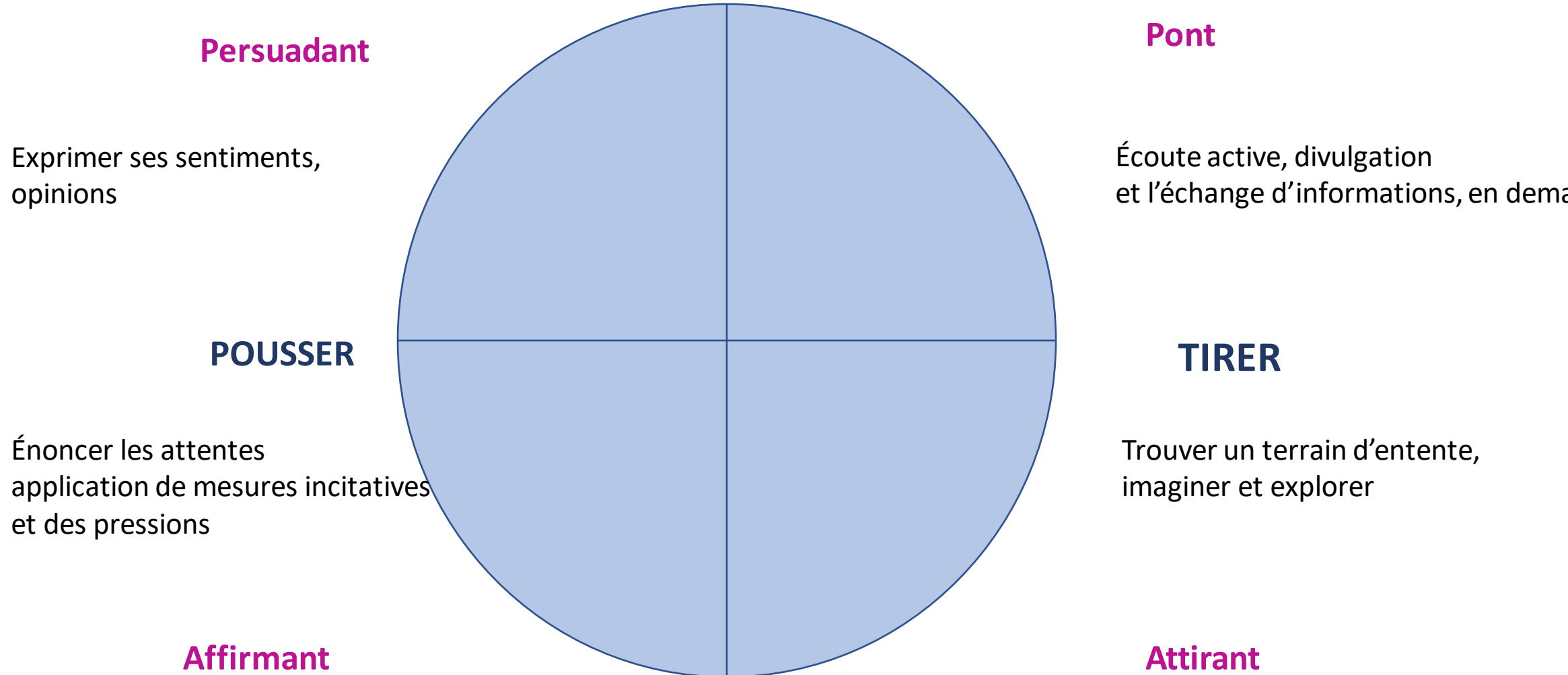
Agressif

Passif

Je suis  
prêt à  
modifier  
ma  
position



# Influencer les styles et les comportements?



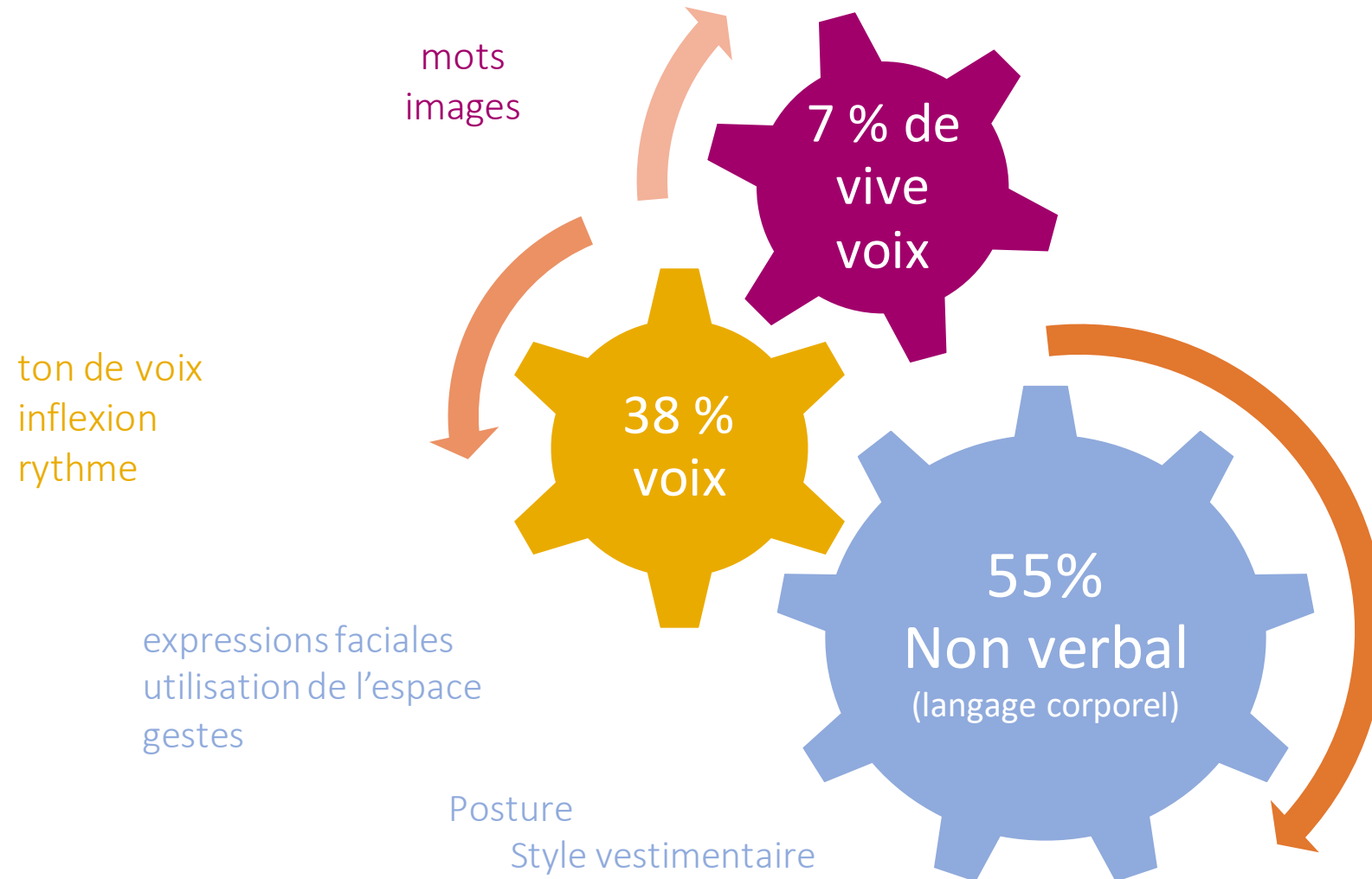
# Quelles sont les compétences clés pour influencer?

- Écoute profonde
- Poser des questions ouvertes
- Résumer les informations
- Formuler des énoncés clairs et concis
- Empathie



# À quoi faisons-nous attention?

Source: Albert Mehrabian





## La langue fait la différence

- Mettre l'accent sur les aspects positifs
- Tenir compte de l'effet de « cadrage »
- Méfiez-vous de ne pas; « Ne faites pas cela » il n'y a pas de voie neutre pour « ne pas faire ». Par conséquent, notre cerveau se concentrera sur l'élément « faire cela » de l'énoncé.
- Parce que nos cerveaux sont naturellement programmés pour être négatifs et pour regarder dehors les menaces à notre survie nous sommes facilement influencés par des mots qui sonnent négatifs
- Choisir soigneusement les mots qui correspondent à la situation, à la personne et à la culture, p. ex., « conseils » plutôt que des opinions

# Tonalité

- Comment le ton de votre voix correspond-il au message que vous voulez transmettre?
- Est-il considéré comme étant accessible et raisonnable?
- Votre ton, vos mots et votre langage corporel concordent-ils?



# Que dit votre corps ?

- Comment êtes-vous ? Assis ou debout ?
- Que font vos mains ?
- Votre posture?





# Techniques d'influence et de réaction

Tiré de « L'affirmation de soi au travail » par Ken et Kate Back (2005)



Type	Définition
Sensible	Un comportement qui vise à découvrir où se situe l'autre personne, ses besoins, ses désirs, ses opinions et ses sentiments.
Empathique	Un comportement qui contient un élément d'empathie ainsi qu'un énoncé de vos besoins et désirs
Franc	Un énoncé simple qui défend vos droits en précisant vos besoins, vos désirs, vos opinions ou vos sentiments
Divergence	Une déclaration qui souligne la différence entre ce qui a déjà été convenu et ce qui se passe réellement ou sur le point de se produire
Sentiments négatifs	Une déclaration qui attire l'attention d'une autre personne sur l'effet indésirable que son comportement a sur vous. Il peut contenir les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Quand...</li><li>• Les effets sont...</li><li>• Je me sens...</li><li>• J'aimerais...</li></ul>
Conséquence	Une déclaration qui informe l'autre personne de la conséquence pour eux de ne pas changer de comportement. Cela leur donne aussi l'occasion de changer ce comportement.

# Exemples de mots et de phrases



Type	Exemples
Sensible	« Quels problèmes cela crée-t-il pour vous? » « Que préférez-vous faire? » « John, j'aimerais savoir ce que vous en pensez. »
Empathique	« Je comprends que vous n'aimez pas la nouvelle procédure, Jenny. Cependant, jusqu'à ce qu'il soit modifié, j'aimerais que vous continuiez à faire travailler vos gens. » « Je sais que vous êtes occupé en ce moment, Karl. Cependant, j'aimerais vous faire une demande rapide. »
Franc	À mon avis, le système fonctionne bien. » « Je dois être absent à 17 heures. » « Je suis très heureux de la façon dont le problème a été résolu. »
Divergence	« Marie, dans ma récente évaluation, je me souviens que vous avez dit que vous me déléguez une plus grande partie du travail de correspondance. Je tiens toujours à le faire. »
Sentiments négatifs	« Lorsque vous me laissez revenir à cette étape tardive, je dois travailler pendant la fin de semaine. Je me sens contrarié. À partir de maintenant, j'aimerais l'avoir d'ici vendredi midi pour pouvoir le terminer avant la fin de semaine. »
Conséquence	« Je ne suis pas prête, Jenny, à laisser mes employés collaborer avec les vôtres sur le projet à moins que vous ne leur donniez le même accès aux mêmes installations que vos employés. » « Si cela se reproduit, je n'ai d'autre choix que d'appliquer la procédure disciplinaire officielle. Je préférerais ne pas le faire. »

- Différents styles pour différentes personnes
- Comment devez-vous vous adapter aux différentes préférences de style?



# 4 STYLES DE COMMUNICATION

➤ De contrôle

➤ Diligent

➤ Stabilisation

➤ Persuasif

Les personnes ayant un style contrôlant sont souvent impatientes et recherchent des décisions rapides et claires. Elles aiment avoir le contrôle et préfèrent l'action à la discussion et au débat. Les autres personnes peuvent parfois les trouver dominatrices et non coopératives et elles peuvent se concentrer sur les résultats au détriment des détails.

Les personnes au style diligent sont soucieuses des détails. elles aiment que les choses soient logiques et systématiques. elles recherchent l'excellence et veulent des informations pour les aider à évaluer les choses avant de prendre des décisions. les autres peuvent les trouver frustrantes, car on peut penser qu'elles prennent trop de temps pour prendre des décisions.

Les personnes au style stable sont plus heureuses lorsqu'elles travaillent dans le cadre d'une routine, elles aiment que tout soit cohérent et harmonieux, elles n'aiment pas les conflits et les évitent dans la mesure du possible. elles sont fiables et sur lesquelles on peut compter, les autres peuvent trouver qu'elles ne sont pas très innovatrices et peuvent rejeter leurs opinions.

Ceux qui ont un style persuasif sont très doués pour les relations humaines, s'épanouissent dans un environnement de travail en équipe et sont souvent le boute-en-train du groupe. ils voient tout avec optimisme et positivité et s'attaquent à tous les problèmes avec enthousiasme et passion. les autres peuvent parfois les trouver un peu envahissants et se sentir frustrés par leur besoin d'être au centre de l'attention.

### Style : Contrôleur

#### Caractéristiques principales

- ☐ Dominant
- ☐ Veut des résultats immédiats
- ☐ Préfère agir plutôt que parler
- ☐ Prend des décisions rapides
- ☐ Sait résoudre les problèmes
- ☐ A soif de pouvoir et d'autorité

#### Direct

- ☐ Aime les défis
- ☐ S'affirme
- ☐ Peut se montrer peu coopératif
- ☐ Se concentre sur les résultats au Détriment des autres

### Style : Stable

#### Caractéristiques principales

- ☐ Stabilisateur
- ☐ Fiable
- ☐ Prévisible
- ☐ Stable
- ☐ à l'écoute
- ☐ Aime la routine
- ☐ Recherche l'harmonie
- ☐ N'aime pas les conflits et les évite
- ☐ Patient fiable
- ☐ Peut ne pas s'affirmer

### Style : Diligent

#### Caractéristiques principales

- ☐ Aime la précision et les détails
- ☐ Analytique
- ☐ Systématique
- ☐ Logique
- ☐ Pèse les options avant de
- ☐ De prendre des décisions
- ☐ Aime être considéré comme un expert
- ☐ Réserve
- ☐ Professionnel
- ☐ Travailleur
- ☐ Prudent
- ☐ Maintient des normes élevées

### Style : Persuasif

#### Caractéristiques principales

- ☐ Aime les activités de groupe
- ☐ Orienté vers les gens
- ☐ Attrayant
- ☐ Aime divertir
- ☐ Motivant
- ☐ Inspirant
- ☐ Encourageant
- ☐ Passionné
- ☐ Génère de l'enthousiasme
- ☐ Optimiste
- ☐ Aime être au centre de l'attention

## STYLE DE COMMUNICATION

➤ Tenez compte de votre propre style de communication dominant et de celui de vos collègues.

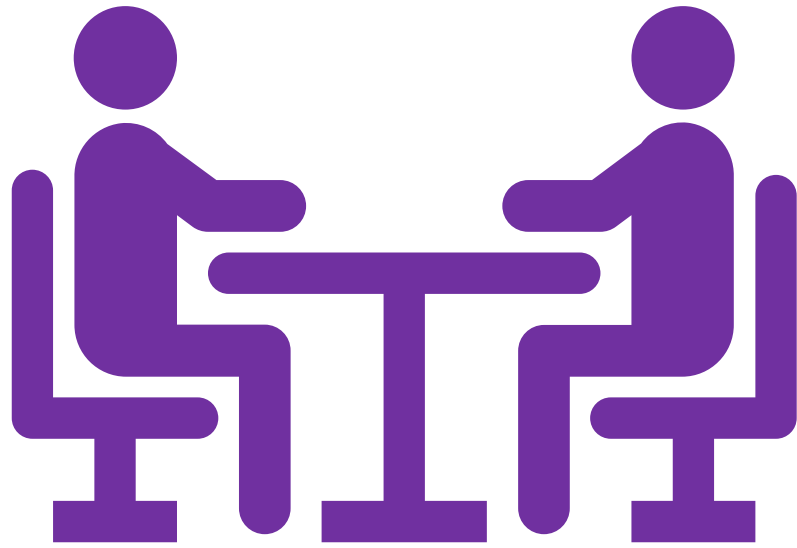
➤ Réfléchissez ensuite à la manière dont vous devez adapter votre style au style de l'autre personne pour obtenir un meilleur résultat dans la négociation.

**Activité :** faites cet exercice pour découvrir votre style personnel et vous faire une idée du style des autres.

Consultez les listes de caractéristiques qui composent les styles de communication ci-contre et choisissez le style qui vous correspond le mieux. Si vous n'êtes pas sûr, pour vous aider, marquez les mots qui ressortent vraiment et qui vous représentent, puis additionnez le nombre de x dans chaque case.

## ADAPTER SON STYLE POUR OBTENIR UN RÉSULTAT EFFICACE

Communiquer avec un style diligent - indiquer la meilleure façon de se comporter et de communiquer avec une personne diligente. Qu'attendent-ils de vous ?	Communiquer avec une personne contrôlante - indiquez la meilleure façon de vous comporter et de communiquer avec une personne contrôlante. qu'attend-elle de vous ?	Communiquer avec un style persuasif - indiquer la meilleure façon de se comporter et de communiquer avec une personne persuasive. qu'est-ce qu'elle attend de vous ?	Communiquer avec un style de soutien - indiquer la meilleure façon de se comporter et de communiquer avec une personne de soutien. qu'attend-elle de vous ?



# Surmonter les objections

- Prévoir à l'avance ce que les objections pourraient ou pourraient être, réfléchir et dresser une liste
- Pour chaque objection potentielle, indiquez une réponse utile en préparation.
- Lorsque vous recevez des objections dans le moment :
  - écouter attentivement l'objection
  - Accuser réception de l'objection
  - Explorer la question à l'origine de l'objection
  - Rechercher un terrain d'entente
  - Cherchez des solutions dans l'instant ou plus tard
  - Convenir d'une voie à suivre.



# Appaisements des tensions

Les choses peuvent rapidement dégénérer! Nous pouvons choisir comment réagir (plutôt que de réagir)

## 1. Trouver un terrain d'entente :

- Identifiez toutes les choses sur lesquelles vous êtes d'accord
- Isoler et comprendre le VRAI désaccord
- Explorez comment vous pourriez tous les deux être corrects/partiellement corrects ou accepter d'être en désaccord
- Que pouvez-vous faire maintenant sur la base d'un terrain d'entente?

## 2. Reformuler :

- Assumer la bonne personne et les mauvaises circonstances

## 3. Avis, reconnaissance, exploration

- Remarquez leur réaction et demandez-leur leur avis
- Reconnaître ses préoccupations et sa frustration
- Explorer leur point de vue

## 4. Contagion positive

- Nos cerveaux hautement sociaux sont programmés pour sentir l'état émotionnel des autres autour de nous et se synchroniser avec eux.
- Souvenez-vous de votre intention positive pour la réunion ou la conversation et déterminez quelle émotion vous voulez projeter.

## 5. Gérez votre propre bagage émotionnel

- Soyez clair sur les éléments déclencheurs et soyez conscient des signes avant-coureurs



- Il existe six stratégies d'influence clés
- Vous devez connaître les filtres
- Lorsque vous exercez une influence, utilisez une écoute approfondie et des questions ouvertes.
- Le ton et le langage corporel dirigent votre communication
- Affirmation de soi au travail

# Résumé

---



# Autres matériaux

**Principes de persuasion-** Influence : La psychologie de la persuasion par Robert Cialdini

---

<https://youtu.be/cFdCzN7RYbw>

# Merci

---

- Pour toute autre question, vous pouvez nous joindre par :
- E-mail: [career.development@undp.org](mailto:career.development@undp.org)
- Yammer : Perfectionnement professionnel et expérience
- Ou visitez notre page internet sur :
- <https://undp.sharepoint.com/teams/TalentDevelopmentHub>

