

MANUEL DE COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Table des matières

INTRODUCTION

PREMIÈRE PARTIE : LA NÉGOCIATION

1. **MODÈLE HABITUEL DE NÉGOCIATION**
2. **MODÈLE INNOVATEUR DE NÉGOCIATION**
3. **PRÉPARER ET PARTICIPER À UN PROCESSUS DE NÉGOCIATION**
4. **COMMENT NE PLUS JAMAIS PERDRE UNE NÉGOCIATION**

DEUXIÈME PARTIE: LA PERCEPTION

5. **LA PERCEPTION CULTURELLE ET INTERCULTURELLE**

TROISIÈME PARTIE : LA COMMUNICATION

6. **COMMENT COMMUNIQUONS-NOUS?**
7. **JUGER ET ÉTIQUETER L'AUTRE EST UNE FORME DE VIOLENCE**
8. **NOS ÉMOTIONS NOUS RENSEIGNENT SUR NOS BESOINS**
9. **LES BESOINS DE BASE NE SONT JAMAIS NÉGOCIABLES**
10. **COMMENT DEMANDER SANS EXIGER?**

QUATRIÈME PARTIE : LE CONFLIT

11. **COMMENT RÉPONDEZ-VOUS AU CONFLIT**
12. **LES 3 FAÇONS DE TRAITER UN DIFFÉREND**
13. **LE TRIANGLE DU CONFLIT**
14. **LE TRIANGLE DE LA VIOLENCE**

CINQUIÈME PARTIE : LE DIALOGUE

15. **LE POUVOIR DU DIALOGUE**

SIXIÈME PARTIE : LA MÉDIATION

16. LA MÉDIATION

17. MÉDIATION INTERCULTURELLE

SEPTIÈME PARTIE : LES OUTILS

18. RECADRER

19. REMUE-MÉNINGES

20. GRILLE DE PRÉPARATION À LA NÉGOCIATION

21. GRILLE DE PRÉPARATION D'UN ATELIER

22. COMMENT NÉGOCIEZ-VOUS?

23. RELIEZ LES 9 POINTS

24. VENTE AUX ENCHÈRES

25. MISES EN SITUATION