

Négocier avec des gens difficiles

Principes

- Évitez les réactions usuelles (riposter en se comportant de la même manière que l'autre, céder ou rompre)
- Désarmer l'autre
 - Traitez-le correctement et avec respect (\neq céder)
 - Faire valoir vos propres intérêts, sans provoquer
 - Essayez réellement de comprendre les bonnes raisons que l'autre a de se comporter comme il le fait (\neq être d'accord avec lui)
 - Posez-lui des questions constructives et ouvertes (p.ex.: pourquoi? pourquoi pas? "et si ...?") et pratiquez l'écoute active
 - Demandez-lui conseil
 - Faites preuve d'empathie à son égard. Si vous avez commis une erreur, excusez-vous (\neq reconnaître votre culpabilité)
- Construire une passerelle (du refus vers l'accord)
 - Formulez des propositions qu'il est en mesure d'accepter
 - Encouragez-le à critiquer vos propositions de manière constructive
 - Aidez-lui à sauver la face
 - Réfléchissez à ce que ferait un médiateur

- Motiver l'autre à rechercher un accord mutuel, sans vouloir le faire céder
 - Donnez-lui de bonnes raisons de ne pas vous dire non
 - Montrez-lui quelles seraient les conséquences d'un désaccord
 - Faites valoir votre propre MESORE (présentez-la comme un dilemme, pas comme une menace)
 - Ne lui mettez pas le dos contre le mur, laissez-lui le choix
 - Ne retirez pas votre dernière offre

Négociez la manière de négocier

<u>Relation</u>	<i>La manière dont nous négocions ensemble me pose un problème que je dois aborder avec vous.</i>
<u>Perception</u>	<i>Voici ce que j'ai observé („Nous avons“ plutôt que „Vous avez“). Qu'avez-vous observé?</i>
<u>Intérêts</u>	<i>Comment souhaitez-vous que notre négociation se déroule et pourquoi?</i>
<u>Options</u>	<i>Que pourrions-nous faire afin d'améliorer la manière dont notre négociation se déroule?</i>
<u>Critères</u>	<i>Quelles sont les règles du jeu que nous devrions respecter?</i>

Source: William Ury, *Comment négocier avec les gens difficiles*, Éditions du Seuil