

RELATION DE TRAVAIL PRODUCTIVE

„En négociation, il vous faut être capable d'établir un contact humain avec votre interlocuteur. Ne vous méprenez pas. Il ne s'agit pas d'essayer d'avoir l'air d'un bon type. Pas du tout. Il s'agit de comprendre la personne qui est en face, de sentir ce qu'elle ressent. Vous n'avez pas besoin de tomber amoureux d'elle pour la comprendre. Vous n'avez même pas besoin de sympathiser avec elle pour être capable de saisir ce qu'elle ressent. Mais vous devez parvenir à la comprendre, puis à établir une relation de confiance. Ceci dit, vous devez aussi être capable de montrer que vous prenez les choses au sérieux et que, si nécessaire, vous resterez ferme sur les principes et les positions que vous estimez devoir défendre.“

Interview d'un négociateur israélien de haut rang, septembre 1998. Mentionné dans: Michael Watkins, *Negotiating in a Complex World*, Negotiation Journal, Vol. 15 / 3 (Juillet 1999), page 253