



# COMMUNICATION ET SOCIO-PSYCHOLOGIE

## Cours n°2 : La négociation

# Sommaire

01

**Pourquoi ce cas ?**

02

**Introduction à la négociation**

03

**Qui – Quoi – Comment ?**

Ex

**Exercice à faire**

A woman with blonde hair tied up, wearing round black glasses and a pink jacket, is shown from the chest up. She has a confused or questioning expression on her face, with her mouth slightly open and her right hand held out palm up. The background is a solid light blue. The image is partially obscured by a large white diagonal shape that separates it from the rest of the slide.

01

# POURQUOI FAIRE CE CAS ?

# 1. Pourquoi faire ce cas ?

- Instaurer un certain équilibre au sein des possessions de chacun, afin d'équilibrer leur position. Deux des trois clans ont beaucoup à demander, et ont pour instruction de ne pas céder les territoires qu'ils occupent. Mais pour la survie de tous, il est nécessaire d'arriver à un accord mutuel.
- Contexte particulier afin de créer une interdépendance, et des éléments concrets à mettre au cœur du débat.
- Les deux principaux acteurs de la négociation sont le loup et l'ours, mais afin d'ajouter un élément de complexité supplémentaire au débat : choix d'intégrer un médiateur (le rhinocéros) qui sera présent lors de la négociation et qui aura ses propres motivations.

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is wearing a black leather strap watch with a white dial and black sub-dials. The background is blurred, showing what appears to be a wooden desk and a laptop. The image is partially obscured by a large grey triangle on the right and an orange triangle on the bottom left.

02

# INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION

## 2. Introduction à la négociation

- Il existe une situation **d'interdépendance** dans toute négociation : pour obtenir une situation de gagnant/gagnant, il faut satisfaire les objectifs de l'autre afin de satisfaire les siens.
- Dans une négociation, il est important de transmettre un **message clair** à l'autre parti. Différents messages peuvent être transmis : la coopération, la réciprocité (donnant/donnant) ou encore le pardon.
- On distingue alors **4 profils différents** lors des négociations :
  - **Le coopératif** : celui qui va rechercher à tout prix une situation gagnant/gagnant
  - **Le compétitif** : il cherche à maximiser ses gains / minimiser les gains de l'autre
  - **L'altruiste** : il cherche à maximiser les gains de l'interlocuteur quel que soit ses gains
  - **L'égoïste** : il cherche à maximiser ses gains quel que soit les gains de l'interlocuteur

## 2. Introduction à la négociation

- Il existe deux types de négociation :
  - **La négociation distributive** : lorsqu'il n'y a qu'une chose à négocier, il existe alors une corrélation négative entre ce que je vais gagner si je suis un bon négociateur et ce que va gagner l'autre parti.
  - **La négociation intégrative** : lorsqu'il y a plusieurs choses à négocier, il existe alors la possibilité d'échanges de bons procédés
- Mais dans chaque négociation, on retrouve différentes techniques. Parmi elles :
  - Le « **Log Rolling** » : consiste à faire le plus de concessions sur ce qui nous intéresse le moins et moins de concessions sur ce qui nous intéresse le plus
  - **L'empathie** : connexion émotionnelle avec son interlocuteur qui permet de comprendre les motivations de celui-ci
  - **ZOPA (Zone of Possible Agreement)** : Zone où convergent les prix d'aspiration et les prix de réserve de chacun des interlocuteurs. Plus cette zone est large, plus c'est facile de se mettre d'accord et plus on est satisfait de la négociation

03



**QUI – QUOI – COMMENT ?**



# 3. Qui – Quoi – Comment ?

Pour réussir une négociation, il existe trois points fondamentaux : QUI – QUOI – COMMENT

## 1. QUI ?

- **Relations interpersonnelles (ou horizontales) :**
  - Age, taille, sexe, loisirs, prénom (prononciation) : cela va jouer sur l'issue de la négociation.
  - Afin de créer de la familiarité : imitation et technique du toucher
- **Relations verticales :**
  - Avoir beaucoup d'autorité : cela permet d'être flexible dans ses choix, mais il est nécessaire d'assumer les conséquences.
  - Avoir peu d'autorité : cela permet d'être guidé, on peut alors s'abriter derrière son mandat mais la crédibilité envers l'interlocuteur est faible.
- **Relations / Solutions hors table :** personnes ou solutions qui ne sont pas à la table des négociations mais qui ont un impact sur l'issue de la négociation.

# 3. Qui – Quoi – Comment ?

Pour réussir une négociation, il existe trois points fondamentaux : **QUI – QUOI – COMMENT**

## 2. QUOI ?

- **Motivations** : objectifs de la négociation. Toujours se poser la question de la motivation de son interlocuteur.
- **Solutions à la table** : elles permettent de répondre à nos propres motivations et aux motivations de l'interlocuteur.
- **BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)** : Prévoir une solution de repli pour se préparer à sortir gagnant d'une négociation (ex : temps !!)
- **Critères de justification** : justifier toutes les offres. Ces critères doivent être objectifs, précis, extérieurs et incontestables.

# 3. Qui – Quoi – Comment ?

Pour réussir une négociation, il existe trois points fondamentaux : **QUI – QUOI – COMMENT**

## 3. COMMENT ?

- **L'agenda** : on distingue de techniques
  - Crescendo : commencer sa négociation par les points les moins importants et finir par les plus importants.
  - Decrescendo : commencer par l'important et terminer par le moins important.
- **La communication** : préparer en amont les questions à poser, les réponses aux questions éventuelles et les choses à ne pas révéler (BATNA, prix de réserve).
- **La logistique** : qu'avez-vous à disposition pour faire pression sur votre interlocuteur



# AEG

## EXERCICE À FAIRE

Etude de cas à faire par votre groupe de 3

# Exercice – Négociation

➔ Sur la base de l'exercice de négociation que vous venez de réaliser, écrire la résolution cet exercice à l'aide des outils du cours  
(QUI – QUOI – COMMENT)

## Exemple :

- 1 – Rappel du contexte
- 2 – Vos positions à chacun
- 3 – L'accord trouvé
- 4 – La résolution du cours : QUI – QUOI – COMMENT

A envoyer par mail : [ethan.bendenoun@intervenants.efrei.net](mailto:ethan.bendenoun@intervenants.efrei.net)