

Résumé

La négociation constitue un des moyens les plus efficaces pour aborder de façon constructive les conflits de travail, car l'ordre de recours aux approches de gestion des conflits le plus efficace étant celui qui donne la priorité au consensus, ensuite au droit et en dernier ressort au pouvoir/force,

La négociation correspond aux séries d'entretiens, de démarches, qu'on entreprend pour résoudre un problème et parvenir à un accord.

Le processus de négociation comprend **5 phases** principales :

- la préparation de la négociation;
- la discussion du problème;
- la proposition de solutions;
- la négociation d'un compromis;
- la finalisation d'un accord.

Les principales approches de négociation sont liées aux résultats attendus par les parties:

- Gagnant - perdant/perdant - gagnant;
- Perdant - perdant;
- Le compromis (en partie gagnant - en partie perdant);
- Gagnant - gagnant. Cette dernière approche est considérée comme la plus judicieuse.

Parmi les techniques et styles de négociation les plus courantes, nous avons :

- **La négociation positionnelle** dont la tactique consiste à proposer sa solution comme un impératif et à concéder difficilement. Cette technique implique souvent de cacher l'information, parfois de faire du chantage, de minimiser les bénéfices des concessions de l'autre ou d'utiliser le contentieux dans les négociations. Cette tactique s'accompagne d'un état d'esprit gagnant/ perdant et parfois d'une attitude offensive envers l'autre partie..
- **La négociation fondée sur les besoins** consiste dans la recherche plus approfondie des problèmes et de ses causes, des intérêts et besoins réels des deux parties, pour essayer de parvenir à un consensus sur la base d'une approche gagnant/gagnant. L'attitude est coopérative et considère l'autre partie comme un partenaire à écouter.
- Pour déterminer le pouvoir/rapport de force dans une négociation et prévenir les conséquences d'un accord négocié,
- Avant de s'engager ou ne pas s'engager dans une négociation ou d'accepter ou refuser un accord, les deux parties doivent prendre en considération avec réalisme quelles sont ses propres solutions alternatives et quelles sont celles de l'autre partie:
- **La meilleure alternative à un accord négocié** implique l'exploration de solutions de recharge afin de réussir un accord compte tenu du pouvoir et des droits de chaque partie.
- **La pire alternative à un accord négocié** correspond au pire de ce qui peut survenir s'il n'était pas possible d'arriver à un accord à l'issue de la négociation.

Le lien entre la négociation et la conciliation/ médiation est un lien de complémentarité, qui obéit au même but et démarche. Généralement, la conciliation/ médiation intervient si les parties en négociation n'aboutissent à aucun résultat satisfaisant. Mais, le rôle du conciliateur peut précéder la phase de litige et aider les parties à mieux gérer leur conflit, en jouant un rôle de prévention du conflit.

C'est pour cela qu'un conciliateur/ médiateur doit maîtriser toutes les informations et les habiletés de négociation en plus de ses propres compétences et qualités de conciliation/ médiation.