

Suggestions pour développer au maximum les profits mutuels et réussir des accords optimaux

1. Reconnaître un besoin de changement

- Toutes les parties doivent reconnaître le besoin de s'écarter des styles traditionnels et

positionnels de négociation

2. Se concerter et se mettre d'accord sur le renforcement des capacités de négociation en cas

de besoin

- Si cela s'avère nécessaire, se mettre d'accord pour décider de mettre à niveau les deux

parties afin qu'elles puissent être en mesure de réaliser des profits réciproques et

des négociations fondées sur les besoins

3. Négocier l'approche que l'on souhaite adopter; par exemple se mettre d'accord pour:

- Différer l'obtention de mandats jusqu'à ce que les besoins aient été explorés
- Explorer les besoins avant d'affirmer des positions
- S'accorder sur les règles de base et le processus de négociation
- Négocier confidentiellement et sans préjugé

• Prévoir pour le futur un processus de révision de l'accord

Accompagner le passage d'une négociation positionnelle à une négociation fondée sur les besoins en:

- Assurant qu'il est possible d'aboutir à un résultat qui puisse satisfaire les besoins des deux parties
- OEuvrant pour le développement et le maintien de la confiance
- Cherchant d'abord à comprendre avant d'être compris
- Commençant par comprendre le problème avant de penser à une solution
- Décrivant des événements, attitudes ou solutions au lieu d'évaluer
- Se concentrant sur les besoins réels plutôt que sur des positions figées
- Aidant l'autre personne à sauver la face
- Echangeant des informations de façon ouverte
- Suggérant, au lieu d'ordonner
- Etant sincère et respectueux
- Etant flexible et ouvert à des options neuves et créatives
- Etant calme, non agressif et en contrôlant ses émotions
- Etant ouvert
- Décrivant les avantages à abandonner la stratégie positionnelle
- Mettant en évidence les conséquences d'un éventuel échec de la négociation
- Utilisant toutes les opportunités pour démontrer l'intérêt et le sérieux d'une nouvelle

5. Quand vous devez faire face à des stratégies de négociation concurrentes, il faut:

- Essayer de découvrir pourquoi l'autre partie utilise des stratégies concurrentes
- Vérifier les faits, procédures, et toute autre information, au besoin en arrêtant la négociation en cours
- Eviter de remettre en cause les règles de bases organisant la négociation
- Etre bien préparé pour la réunion de négociation
- Poser des questions ouvertes
- Menacer (stratégiquement) de quitter la table des négociations
- Se focaliser sur les solutions plutôt que sur les personnalités des négociateurs
- Chercher à fixer comme base de négociation le partage d'information et encourager la vérification de l'information
- Fournir les motifs de votre point de vue
- Faire part de vos besoins et intérêts
- Expliquer en quoi leur idée ne s'accorde pas avec vos intérêts

Décrire ce qui pourrait s'accorder avec vos intérêts

- S'informer sur les intérêts de l'autre partie
- Exprimer votre volonté de satisfaire leurs intérêts
- Répéter leurs intérêts tels que vous les comprenez et demandez si vous avez bien compris
- Eviter d'accepter ou de rejeter une position; la traiter comme une option possible
- Rester ouvert aux éventuels désaccords avec votre point de vue; poser des questions plutôt que de rester sur votre défensive
- Eviter de prendre les choses personnellement
- Trouver des façons de développer la confiance
- Demander en quoi leurs positions rencontrent vos intérêts
- Ignorer la position prise et se recentrer sur les problèmes, les besoins et les intérêts
- Eviter de réagir de façon impulsive
- Suggérer d'analyser les options pour pouvoir avancer (par exemple en groupe de travail)

6. Utiliser la médiation ou la facilitation pour:

- Palier l'absence de confiance
- Faciliter l'échange d'information
- Encourager la créativité
- Faire la distinction entre les personnes et leurs positions
- Désamorcer le conflit et l'escalade positionnelle
- Explorer les besoins réels