

OSEZ LA NÉGOCIATION !



Marre des divergences stériles ?
De celles qui génèrent de la frustration
voire conduisent **droit au conflit** ?

Et si vous optiez pour les
vertus de la négociation ?
Antinomique nous direz-vous ?
Pas vraiment. . .

Souvent injustement **jugée** comme
une compétence trop mercantile,
la négociation gêne voire rebute,
particulièrement dans le milieu médical.
Pourtant, ce procédé n'en reste pas
moins le **meilleur moyen** de parvenir à
un accord mutuellement profitable tout

en préservant l'alliance de travail.
C'est ce que nous vous proposons
d'explorer de façon **pragmatique**
au travers d'une **méthode de**
négociation qui tranche avec les
méthodes plus traditionnelles : **la**
négociation raisonnée.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La **négociation raisonnée** a été élaborée dans les années 80 par deux enseignants d'Harvard :
Roger Fischer et William Ury.

Cette approche permet de faire la **jonction entre les besoins des personnes en désaccord** pour
qu'elles choisissent **ensemble** la **solution avantageant au mieux leurs intérêts.**

Elle repose sur **4 grands principes**. . .



1. Dissocier les personnes de leurs revendications Pour préserver la relation



3. Explorer collectivement plusieurs pistes de solutions Pour élargir le champ des possibles



2. Concentrer la négociation sur les intérêts de l'ensemble des parties Pour se décentrer de revendications ne satisfaisant que les intérêts individuels



4. Rechercher un consensus basé sur des critères factuels, objectifs et vérifiables Pour poser les bases d'un accord pragmatique et dépassionné

...Et un pilier central : **LA CONFIANCE**



Souvent nous percevons la négociation comme une confrontation avec un gagnant et un perdant. Ainsi, nous cachons nos véritables intérêts derrière des revendications et des attitudes qui semblent les protéger.

En négociation raisonnée, la verbalisation des intérêts de chacun est encouragée afin que chaque partie puisse disposer de tous les éléments permettant de **co-construire une solution**. Cela suppose évidemment, l'instauration d'un véritable **climat de confiance**.

MAIS POUR QUELLE FINALITÉ ?

La négociation raisonnée permet de **résoudre bon nombre de désaccords du quotidien** et, bien souvent, **d'éviter l'escalade jusqu'au conflit**.

Si par exemple...

- votre hiérarchie impose une application stricte des protocoles et que **vous estimez qu'une approche plus flexible serait parfois davantage bénéfique pour vos patients**
- **vous souhaitez obtenir plus de moyens matériels ou humains** pour votre service mais que vos priorités ne sont pas vues comme telles par votre hiérarchie
- **vous êtes en désaccord avec votre binôme** sur la manière de gérer une situation difficile au sein du service
- la nouvelle organisation de votre service ou le calendrier de ce changement ne vous convient pas et que **vous souhaitez des ajustements**
- etc...

...Alors ce qui va suivre devrait vous être utile.

UN TEMPS DE PRÉPARATION ESSENTIEL

Bien sûr, la conduite d'un entretien de négociation raisonnée ne s'improvise pas et **nécessite un temps de préparation en amont.**

Vous trouverez, ci-dessous, **quelques clés** pour vous aider au mieux lors de cette étape.



1. Définir ce que l'on veut

- Identifier ce qui est important pour nous
- Lister les points sur lesquels nous pouvons faire des concessions
- Formuler l'intérêt de la demande (pour nous et notre interlocuteur)

2. Effectuer des recherches

- S'assurer de la viabilité de la demande
- Avoir des données concrètes et factuelles pour l'appuyer



3. Rédiger l'introduction de notre demande

- Pour éviter l'improvisation



4. Lister les résistances potentielles

- Anticiper les questions à poser pour comprendre l'opposition de son interlocuteur

ET ENSUITE ?

Ensuite il est temps de **formuler votre demande.** Et pour cela, nous avons aussi **quelques conseils** à vous partager.



- ➔ Choisir le **bon moment** et le **bon endroit** (pour soi et pour l'autre)
- ➔ Rester **bienveillant(e)** et à l'écoute
- ➔ Présenter votre demande en l'appuyant sur les **éléments factuels** et **concrets** préparés
- ➔ Expliquer les **raisons** de cette demande (**intérêts + objectif**)
Souligner les **avantages** pour votre interlocuteur

MAIS COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT ?

Tout d'abord, **en évitant de se fermer face à ce « non »** mais plutôt en ouvrant le **dialogue** afin de **comprendre ce qui motive ce « non »**.

Et sur ce point, une approche peut vous aider : **l'empathie tactique.**

Développée par Chris Voss, ancien négociateur du FBI, elle a pour objectif de :

- **Comprendre les émotions** de l'autre dans le but de **créer une relation de confiance.**
- **Identifier les leviers** sur lesquels il est possible d'agir pour **parvenir à un accord.**

Dans la pratique, cette approche repose sur **trois techniques** qu'il est possible d'alterner tout au long de la discussion.

1. L'ÉTIQUETAGE



Cette technique consiste à **verbaliser ce que l'on perçoit du point de vue** de notre interlocuteur. L'objectif étant de mettre des mots sur ses craintes afin de l'encourager à les développer et ainsi identifier de potentiels points d'entente.

Exemple :

Jean : « Je ne suis pas d'accord pour que l'on adapte nos protocoles. Ils sont là pour une bonne raison : la santé des patients ! »

Étiquetage Séverine : « On dirait que tu as peur que les adaptations que je te propose ne nuisent à la qualité des soins. »

Jean : « C'est tout à fait ça. »

Séverine : « Et si nous réfléchissions ensemble à un moyen de procéder à des adaptations lorsqu'elles sont nécessaires tout en garantissant la qualité des soins ? »

2. LE SILENCE



Utilisée à la suite d'un étiquetage, cette technique mise sur la **gêne ressentie face au silence**. Gêne qui conduit, parfois, notre interlocuteur à proposer, de lui-même, une **solution alternative.**

3. LA MISE EN MIROIR



Utilisée tout au long de l'échange, cette technique consiste à alterner l'usage de **questions ouvertes** et la **reformulation** des propos de notre interlocuteur pour l'inviter à **verbaliser les intérêts** qui sous-tendent sa position.

Exemple :

Séverine : « Et si nous réfléchissions ensemble à un moyen de procéder à des adaptations lorsqu'elles sont nécessaires tout en garantissant la qualité des soins ? »

Jean : « Pourquoi pas »

Q ouverte Séverine : « Aujourd'hui, qu'est ce qui dans nos protocoles permet selon toi de garantir la qualité des soins ? »

Jean : « La traçabilité des actes de chacun, pour prévenir les erreurs et faciliter la transmission. »

Reformulation Séverine : « Ok, je comprends qu'il est important que les adaptations que je propose ne soient pas source d'erreurs ni que cela compromette la qualité des transmissions. »

Jean : « Effectivement mais la traçabilité ne fait pas tout »

Q ouverte Séverine : « Quels sont les autres points indispensables pour toi ? »

ET AU-DELÀ DE CES TECHNIQUES...

Ne pas oublier de se montrer soi-même **transparent** concernant **ses intérêts** pour :



Créer un climat de **confiance**

Permettre aux échanges de **dépasser les revendications** premières

Parvenir à une **solution** qui préserve les **intérêts de chacun**

ET CATALYSE DANS TOUT CELA ?

Le conflit est un **sujet central** dans nos accompagnements et le constat que nous faisons, au-delà de son impact sur les organisations et l'humain, c'est **qu'agir à titre préventif restera toujours moins coûteux que d'agir à titre curatif**.

Et, en la matière, la négociation raisonnée est un outil qu'il est possible d'investir en coaching

individuel ou au travers de nos formations :

- En **management** : pour développer sa communication managériale et sa capacité à agir en transversalité.
- Dédiées à la **négociation**
- À la **gestion des conflits** : pour acquérir les clés d'une prévention efficace.

Envie d'aller plus loin ?

➡ N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus sur ce que nous proposons à ce sujet.

ET VOUS, ÊTES-VOUS PRÊT(E) À NÉGOCIER ?