

communicateurs EFFICACES

Si vous devez négocier en position de faiblesse

Précisez vos objectifs

Faites la différence entre vos désirs et vos besoins. Évaluez les objectifs de l'autre. Séparez aussi ses désirs de ses besoins. Visez la satisfaction, tant de vos besoins que de vos désirs.

Préparez-vous à faire des concessions sur vos désirs. Restez ferme quant à vos besoins. Ne cédez jamais un de vos besoins pour un de ses désirs.

Maîtrisez la négociation de compétition conflictuelle

Voici quelles sont les principales caractéristiques de cette forme de négociation.

La **ligne de conduite** adoptée fait souvent appel au "réalisme", à des considérations vis-à-vis de la "dure réalité des faits" (les leurs), devant lesquels il faut inévitablement plier.

La négociation se déroule dans un **climat** où les rapports de force se manifestent au grand jour, où ils influencent constamment la nature des débats.

Les progrès de la négociation se déroulent de façon **unilatérale**. Un protagoniste s'efforce de gagner un point, puis se hâte de passer au point suivant, sans se soucier de voir si l'autre partie pourrait avoir le désir de recevoir quelque chose en retour.

L'argumentation cède souvent le pas devant le rapport de force, le bon droit "s'écroule" devant l'argument de la force. C'est la loi du plus fort.

Les objectifs de l'un ou l'autre côté sont orientés vers une "victoire", à la rigueur vers un armistice. Une partie remet en question la légitimité des objectifs de la partie adverse.

Les progrès de la négociation passent par une escalade des rapports de force et une mise à jour de nouvelles formes de pression. Bien entendu, les moyens de pression vont de la manipulation à la menace.

L'issue de la négociation semble être la satisfaction maximale des objectifs de l'un au détriment de l'autre, voire la domination d'un des protagonistes par l'autre.

À vous de choisir votre stratégie avant la négociation et de l'adapter au mieux de la situation – pour conclure un accord qui réponde à vos objectifs.

Choisissez la meilleure stratégie pour négocier

Vous menez une négociation – rien n'est encore décidé – vous savez que vous avez un atout très puissant en réserve. Comment vous en servez-vous ?

- a) Je l'évoque de manière répétitive, sans jamais le dévoiler.
- b) Je l'évoque une fois, en début de négociation, puis je le laisse agir tout seul...
- c) Je retiens mon atout jusqu'à la fin.
- d) Je ne dis rien – après la négociation, j'envoie mon argument massif par lettre.

Si votre réponse est :

a) Vous avez de fortes chances de sortir satisfait de la négociation. Le principe de la répétition fait qu'une idée pénètre dans le cerveau de l'autre et que, presque malgré lui, il finit par l'accepter comme vraie. À condition, bien sûr, que vous la répétiez différemment à chaque fois (sinon vous finirez vite par lasser vos partenaires !) et que vous la sortiez réellement au moment stratégique.

b) C'est une autre stratégie intéressante elle aussi, quoique un peu moins puissante. En évoquant dès le début votre atout, vous lancez un défi élevé, difficile à dépasser. Vous laissez planer une menace.

c) C'est la réponse "attentiste"

C'est une stratégie bien moins puissante que les 2 premières. Si vous avez vraiment une carte très importante dans votre jeu, pourquoi attendre pour l'annoncer ? Vous vous bloquez une arme redoutable ! Profitez de son effet avant !

d) C'est la plus mauvaise solution

C'est presque de l'autodestruction ! Si vous ne montrez pas votre puissance assez tôt, vous avez perdu !

Comment lire le langage du corps

Si vous suivez les 3 règles ci-après, vous arriverez à éviter des erreurs, lors de négociations :

1) Regroupez les signes

Une attitude, cela se traduit par un ensemble de gestes, il est donc imprudent d'interpréter à partir d'un signe isolé. Attendez de pouvoir en

regrouper plusieurs qui indiquent la même orientation.

Quand les signes se regroupent pour former des ensembles cohérents, vous avez plus de chances de les interpréter avec justesse.

2) Confrontez les signes avec le langage

L'observation du langage non verbal passe aussi par une interprétation du langage verbal. Vous devez donc observer les 2 de front, pour noter les parallèles et les ruptures entre les 2.

C'est le rapport entre les 2 langages qui vous intéresse, pas seulement le langage non verbal comme tel. La somme des 2 vous indique où vous en êtes : est-ce que les 2 types de langage exprimés par la personne semblent ou non se contredire ? Comment ses sentiments, tels que vous les observez dans son langage non verbal, traduisent-ils un état ou un autre qui explique ses propos ? etc.

3) Ne vous basez pas uniquement sur le langage non verbal pour prendre des décisions

Une bonne façon de vous mettre à l'abri des interprétations hâtives consiste à faire comme si ce registre corporel pouvait mentir tout autant que le registre verbal.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Votre bureau est en désordre : est-ce grave ?

– Pour ne plus perdre vos outils