

LA NÉGOCIATION RAISONNÉE DES CONFLITS : 5 GRANDS PRINCIPES

Référence : Ury et Fisher : La négociation raisonnée.

1- Ne jamais négocier sur des positions

1.1 : Les positions des parties sont dépourvues d'efficacité pour décrire les enjeux réels. Ils ne sont que le résultat du cheminement individuel des parties.

1.2 Ils ne permettent pas d'accord judicieux sur le fond des débats

1.3 Ils compromettent les relations entre les parties, mutuellement perçus comme des adversaires.

1.4 Ils identifient les positions aux personnes, créant une personnalisation..et un durcissement du débat. (Gagnant- perdant)

...Mais *Les positions sont des portes d'entrée sur les éléments d'opposition

* Elles sont un prétexte à une définition non agressive du débat.

2-Traiter séparément la question des personnes et du différent

2.1 Il faut viser les problèmes ou les personnes, en des temps différents

2.2 Il faut prioriser le maintien de la relation de communication entre les parties: le climat de la relation est aussi important que le différent qui les oppose

2.3 D'adversaire, l'autre partie doit pouvoir devenir partenaire pour définir et résoudre un problème commun

2.4 Bien circonscrit de manière mutuelle, le différent devient le sujet de la relation entre les personnes et non ce qui les éloigne nt. Cela devient « leur problème. »

...Mais * Fermeté et détermination sur les intérêts

* Ouverture - authenticité entre les personnes

3-Se concentrer sur les enjeux, les intérêts, les motivations, le fond des questions.

3.1 Ce ne sont pas les positions de départ des parties mais les multiples intérêts sous-jacents qui caractérisent les différents.

3.2 Les intérêts sous-jacents peuvent recouvrir autant d'intérêts « communs » que d'intérêts divergents »...mais possiblement conciliables.

3.3 Seuls les éléments réels de mon problème et de son problème peuvent permettre de circonscrire « notre problème »

..Mais *Il me faut bien décrire mon problème et le partager

***Il me faut entendre celui de l'autre et y réagir.**

4-Trouver des solutions à bénéfices mutuels

4.1 Plus les intérêts mutuels seront bien servis, plus les partenaires seront le gardiens des solutions.

4.2 Plus les solutions sont adaptées aux vrais enjeux, plus l'implication des parties sera forte et le changement durable.

4.3 Plus la recherche de solutions adaptées sera partagée, plus les relations de confiance sera consolidé.

...Mais * Éviter le piège de la solution unique(rapide et facile)

*** Refuser l'idée que les difficultés d'application ne regarde que l'autre et réciproquement**

5-Exiger des critères d'évaluation objectifs

5.1 Quand l'évaluation du suivi des décisions se fonde sur des critères indépendants des personnes, chaque partie se protège d'être soumis à l'arbitraire de l'autre.

5.2 Les critères choisis du succès ou de l'échec doivent faire l'objet d'une entente préalable entre les parties pour assurer la confiance et éviter un conflit au niveau du suivi.

...Mais * S'accorder sur des principes mutuellement acceptables

*** Que les critères soient pratiques, adaptés et équitables pour les parties**