



Session 8

L'art de la négociation ?



Objectifs de la session 8

- Objectifs
 - Comprendre l'art de négocier

Techniques de négociation



INTERETS, POSITIONS ET BESOINS DES PARTIES EN CONFLIT

- **LES POSITIONS** : ce que les parties en conflit **DISENT VOULOIR**.
- **LES INTERETS** : ce que les parties en conflit **VEULENT VRAIMENT**.
- **LES BESOINS** : ce que les parties en conflit **DOIVENT AVOIR**.

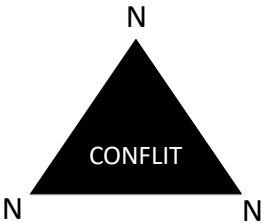
LA PYRAMIDE DE MASLOW





Les 3N du conflit

- Le conflit est un phénomène social
 - Naturel
 - Normal
 - Neutre





Comment prévenir et gérer les conflits et les tensions ?

En se servant du N = Neutre on peut :

- Suivre les principes d'une bonne communication
- Comprendre comment la communauté perçoit la riposte, si elle vous fait confiance et si elle pense que vous êtes honnête
- Faire des efforts pour maintenir de bonnes relations et la confiance dans la communauté. C'est un travail de tous les jours



Comment prévenir et gérer les conflits et les tensions ?

En se servant du N = Neutre on peut :

- Expliquer toujours qui vous êtes, ce que vous venez faire, dans quel but
- Fournir une information/des services fiables, pertinents et appropriés
- Impliquer les bénéficiaires dans les discussions
- Utiliser un langage neutre
- Rester neutre et ne pas prendre partie
- Rester calme



1. Pourquoi les gens négocient-ils ?

Parce qu'il y a des besoins à satisfaire,

Parce que l'intérêt doit être atteint

2. Comment négocier?

LA NEGOCIATION

- Un processus de communication entre deux ou plusieurs parties
- Qui ont un intérêt commun et opposé
- Ou tout le monde doit essayer de DONNER et de RECEVOIR

Objectif de la NEGOCIATION

- N'est pas d'avoir la même chose
- Mais d'avoir ce que l'on voulait

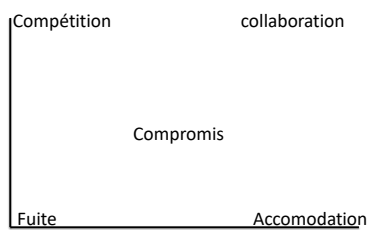
C'est le niveau de satisfaction du désir

EXERCICE....

Comment négocier ?

- 7 Etapes sont à observer
1. Préparation
 2. Règles et procédures
 3. Exploration
 4. Marchandage
 5. Arrangement/faire l'affaire
 6. Circonscription
 7. Implémentation

Attitudes possibles pendant la négociation



Six sources de pouvoir pendant toute négociation

- 1. Structurelle
- 2. Situationnelle
- 3. Positionnelle
- 4. Délégationnelle
- 5. Personnelle
- 6. Expertise

Exercice sur la Négociation

Travail en groupes



MERCI
