

SOMMAIRE

<i>Introduction</i>	3
LES SEPT AVANTAGES DE LA NÉGOCIATION GAGNANT-GAGNANT	5
La tradition du gagnant-perdant.....	7
LES INCONVÉNIENTS DE LA NÉGOCIATION GAGNANT-GAGNANT	9
Des précautions s'imposent.....	10
Quatre questions à vous poser avant d'entamer une négociation gagnant-gagnant.....	10
LA NÉGOCIATION GAGNANT-GAGNANT VOUS DONNE L'AVANTAGE	12
Pour passer au gagnant-gagnant dans une négociation.....	12
Comment réussir vos premiers contacts.....	13
Désamorcez l'agressivité.....	13
Usez de tactiques de coopération.....	14
Ne donnez rien pour rien	15
CRÉEZ DE LA VALEUR	17
Apprenez à vous attirer la sympathie des autres	18
Les quatre obstacles qui empêchent de générer une alternative en négociation.....	19
Apprenez à créer de la valeur.....	19
LES VALEURS NÉGOCIABLES AUTRES QUE L'ARGENT	22
Dans une vente	22
Dans une entreprise	22
Dans un couple	22
Dans toutes les négociations.....	23
ET LES BESOINS HUMAINS	24
Trouvez les avantages communs	24
LES SIX CONDITIONS POUR POUVOIR CRÉER DE LA VALEUR	26
<i>En conclusion</i>	27

1. Dans une négociation gagnant-gagnant, vous évitez de vous faire des ennemis.

Il est toujours préférable de construire des réseaux d'acheteurs, de fournisseurs, de clients, de collaborateurs, que de se mettre à dos d'anciens interlocuteurs : et c'est inévitablement ce qui arrive quand on négocie sur le mode gagnant-perdant.

Les personnes à qui vous avez « pressé le citron » s'en souviennent, et pour longtemps. Qui sait ? Un jour peut-être seront-elles en position de vous rendre la pareille ?

2. Vous arrivez plus rapidement à un accord par l'approche gagnant-gagnant.

En effet, la négociation est plus facilement entérinée par les deux côtés. Il est plus facile de trouver un terrain d'entente avec votre interlocuteur si vous vous efforcez de trouver des solutions qui lui conviennent aussi.

C'est logique, puisque vous tenez compte des priorités de votre interlocuteur. Ce qui ne veut pas dire que vous oubliez les vôtres pour autant !

Pensez-y : si pour vous la satisfaction de votre interlocuteur est importante, automatiquement vous allez rechercher des solutions qui vous avantagent tous les deux. Et les solutions que vous lui proposerez risquent fort de lui convenir aussi !

Puisque vous pensez à son intérêt, du coup cela vous rend plus convaincant !

3. Le processus de la négociation gagnant-gagnant bénéficie des efforts créatifs des deux parties.

En effet, au lieu d'avoir deux opposants solidement retranchés sur leurs positions, vous avez deux cerveaux qui se penchent ensemble sur un problème : comment pourrions-nous rencontrer *et* vos intérêts *et* les miens ?

Sur quels points pouvons-nous nous entendre, sur quels points nos vues sont-elles incompatibles ? Le sont-elles vraiment ?

Parfois, ce que les deux veulent est tout à fait compatible. De plus, ils ont plus de chances de retirer le maximum de la situation, en avantages sociaux et en avantages secondaires.

4. Les deux parties jettent les bases d'une collaboration future.

« *You scratch my back, I'll scratch yours* », disent les Américains : grattez-moi le dos et je gratterai le vôtre. Une fois que la confiance est instaurée, la relation est propice à d'autres négociations, tout aussi profitables pour les deux parties : on économise ainsi du temps, de l'argent, et des voies de communication ouvertes signifient que si quelque chose ne va pas, on peut se le dire beaucoup plus facilement et trouver une solution plus aisément.

Tous les grands hommes d'affaires ont ainsi des interlocuteurs privilégiés avec lesquels ils font affaire pendant longtemps, parfois toute leur vie. Ils ont des « atomes crochus », et finissent par former une coalition.

Comparez la force que donnent ces alliances avec le fait d'avoir des ennemis ! La négociation gagnant-gagnant consiste tout simplement à cultiver ces alliances de façon systématique et méthodique.

5. L'entente gagnant-gagnant est plus volontiers respectée que l'entente imposée.

Dans bien des cas, l'utilisation du pouvoir brut, de l'intimidation ou de pressions indues a de bonnes chances de faire avorter la négociation et de ne produire strictement aucun résultat.

C'est la grande faiblesse des négociations gagnant-perdant. Si l'autre partie est perdante, vous aussi êtes perdant, quels que soient les résultats que vous avez obtenus. C'est pourquoi on dit souvent que toutes les négociations gagnant-perdant sont en fait des négociations perdant-perdant !

6. Dans l'entreprise, le gagnant-gagnant est plus efficace.

De nos jours, quand des groupes ont à travailler et à vivre ensemble, à assumer des tâches et des responsabilités collectives, la négociation est presque de rigueur et, dans ce cas en particulier, le **gagnant-gagnant** est plus efficace.

Il est vrai que cela demande un doigté particulier et des efforts

supplémentaires au départ. C'est le fameux principe du dialogue et de la communication, avec tout ce que cela suppose aussi de tâtonnements et de frustrations.

Mais cette approche présente l'avantage de créer beaucoup plus de motivation au sein de l'entreprise, de rapprocher les intervenants et d'ouvrir les canaux de communication.

7. Le gagnant-gagnant procure plus de plaisir et moins de stress

Cela n'a rien à voir avec la rentabilité. Mais un stress en moins, c'est la garantie d'une efficacité accrue par ailleurs.

Ces avantages du gagnant-gagnant sont à prendre en considération, ne trouvez-vous pas ?

Mais ce n'est pas tout : il y a les inconvénients de l'approche opposée !

LA TRADITION DU GAGNANT-PERDANT

Les gens qui misent sur une négociation où ils vont essayer de tout rafler pensent toujours à court terme.

Or, toutes les négociations gagnant-perdant deviennent des négociations perdant-perdant. Un professionnel cherchera **toujours** à faire de la négociation une situation de gagnant-gagnant.

Quand vous négociez, arrangez-vous toujours pour que votre interlocuteur gagne quelque chose aussi.

Bien sûr, il existe des négociations où l'un des membres est bafoué.

Prenez l'entente signée entre Lord Chamberlain et Hitler, en 1937. Chamberlain était persuadé d'avoir négocié la paix. Hitler, lui, se servait de la négociation pour endormir l'adversaire.

Quelle a donc été l'erreur de Chamberlain ? C'est très simple : **il s'est mépris quant à la nature des intentions de son interlocuteur.**

Remarquez bien que, à strictement parler, Hitler avait su donner quelque chose à Chamberlain : l'illusion de la victoire...

N'allez pas croire que ce principe d'un échange entre les parties repose sur un principe moral : c'est bien de psychologie qu'il s'agit, un principe psychologique qui se traduit sur le plan économique ! Quand on prend quelque chose, on s'attend à

donner quelque chose en échange. Que l'on ait fait une bonne affaire, soit. Mais idéalement cela ne doit pas signifier que l'autre est lésé pour autant.

Le fait d'observer un tel principe ne vous empêchera pas de vous défendre en situation difficile. Au contraire. Vous ne serez pas plus désarmé que le judoka devant le boxeur. Vous pourrez même terrasser des adversaires beaucoup plus forts que vous s'ils cherchent à vous mettre à mal.

Vous allez me dire : c'est bien beau, le gagnant-gagnant, mais justement, que dois-je faire quand je me retrouve devant quelqu'un qui :

- a plus de pouvoir que moi ?
- veut simplement tirer le maximum de la situation, c'est-à-dire m'arracher le plus de concessions possible ? Quelqu'un, qui en bref, ne partage pas la belle philosophie du gagnant-gagnant ?

L'objection est justifiée, et une méthode qui n'en tiendrait pas compte se rendrait effectivement coupable d'omission grave. C'est pourquoi je ne préconise pas la négociation gagnant-gagnant dans tous les cas, **mais uniquement lorsque les deux interlocuteurs sont d'accord.**