

POURQUOI LIRE CET OUVRAGE ?

*« Nous travaillerons ensemble pour soutenir le courage là où il y a la peur,
pour encourager la négociation là où il y a le conflit, et donner l'espoir là
où règne le désespoir. »*

Nelson Mandela

Car la négociation est omniprésente

11

La négociation fait partie des 3 compétences les plus recherchées par les employeurs. Pourquoi ?

Il existe une vieille croyance qui perdure, qui est de penser que la négociation ne serait qu'un outil commercial. Or, nous négocions tout le temps : pour un projet, un contrat, une idée, un salaire, des services, un besoin, des biens, avec notre direction, nos pairs, nos employés, nos fournisseurs, notre famille, nos amis !

La négociation s'applique au quotidien, car elle est une compétence sociale qui s'adapte à toutes les formes de discussion où il existe une divergence¹ à résoudre.

Dans les années 1970, un manager passait 20 % de son temps à négocier², aujourd'hui nous sommes à 61 %¹. Cette réalité démontre que la société s'est « négociarisée » et que nous négocions en tout temps, avec toute personne et dans toutes les activités.

La face cachée
de la négociation

Car seulement 3 secrets font déjà la différence

Dans nos formations, 98 % des élèves sont comblés et constatent qu'avec seulement 3 secrets, ils font déjà la différence sur le terrain. Pourquoi ?

Seulement 4 % des leaders sont formés à la résolution de conflits ou de divergences par la négociation, seulement un MBA sur dix enseigne cette matière sur un cours qui dure plus de 2 heures, seulement une entreprise sur dix a un module de négociation permanent dans son cursus de formation.

Or, si nous en jugeons par l'actualité récente, nous observons que la pratique de la négociation reste encore un défi pour nos dirigeants. Les hiérarchies s'aplatissent, laissant moins de place à l'autorité et plus de place à la collégialité. Les organisations deviennent plus agiles, laissant ainsi la part belle à la collaboration. Les sociétés deviennent plus complexes, internationales avec des structures matricielles, ce qui induit la pratique de l'influence. Les nouvelles générations préfèrent un management collaboratif et participatif à un management autoritaire et hiérarchique ; et la globalisation, avec son flux d'information, laisse les données et le savoir se transmettre plus facilement entre les personnes³; et enfin, les conflits sont omniprésents.

12

De plus, quand je pose la question, en conférence, sur le niveau de compétence des participants, 90 % s'estiment au-dessus de la moyenne ! Pourtant, seulement 4 % d'entre eux ont été formés. Quand nous les interrogeons sur ce paradoxe, nous avons régulièrement les réponses suivantes : « Cela s'acquiert avec l'expérience », « La négociation, tu l'as ou tu ne l'as pas », « J'ai eu un cours de 2h ».

Ce décalage entre formation quasi inexistante et omniprésence de la négociation est la raison pour laquelle vous ferez une différence, si vous appliquez seulement trois secrets de cet ouvrage.

Si vous ne deviez lire qu'un seul livre

Après 20 ans de pratique, de formations, de conférences et de lecture d'ouvrages sur la négociation, je me suis retrouvé dans une impasse et sans solution face à un problème majeur : toutes

les méthodes présentaient des modèles différents, et tous les experts se contredisaient dans leurs techniques.

Par exemple : la définition des objectifs différait d'un expert à l'autre ; il y avait des divergences d'opinions sur l'utilité du fameux BATNA ; ou encore, il n'y avait pas de consensus sur « qui doit faire la première offre ».

Comment pouvais-je donc arbitrer ces conseils contradictoires pour améliorer ma pratique quotidienne ?

J'ai donc étudié, répertorié, classifié, analysé 400 ans de littérature, 40 méthodes les plus connues, et 250 études les plus récentes pour arbitrer ces paradoxes. Vous n'aurez donc pas à effectuer cet exercice long et fastidieux ! Ce livre devrait vous donner les clés de négociation sans que vous ayez à vous référer à de nombreux ouvrages.

Car les techniques présentées sont modernes

Les méthodes de négociation sont principalement analytiques, c'est-à-dire basées sur des éléments rationnels et des techniques d'analyse. Elles occultent ainsi en grande partie la gestion des émotions. De fait, la majorité des méthodes existantes et enseignées se basent sur des expériences ou travaux d'avant les années 2000. Or, c'est précisément après cette période que de nouvelles études ont été réalisées sur la relation, l'impact et les conséquences de la gestion des émotions en négociation.

C'est pourquoi peu de modèles ou de formations vous parlent de techniques pratiques pour sortir de la spirale du conflit, vous expliquent comment utiliser concrètement l'empathie, vous parlent de la base émotionnelle de sécurité, ou enfin vous évoquent le piège émotionnel de l'écoute.

Ainsi de nouvelles techniques devaient être inventées, et certaines anciennes techniques devaient être dépoussiérées. Ce travail a été fait pour vous dans cet ouvrage.

Car vous aurez une preuve scientifique que cela fonctionne

Aucune méthode n'a fourni la preuve scientifique qu'elle apportait de la valeur. Certes, des études apportent des éclairages ou valident certaines hypothèses (par exemple l'ancrage), mais aucune méthode, dans son ensemble, n'a fait l'objet d'une validation scientifique sur son apport de valeur, ou sur la facilité des accords.

C'est pourquoi, plutôt que d'attendre une solution, je me suis lancé dans 4 ans de travaux de recherche, pour démontrer qu'un modèle unique pouvait surgir des méthodes existantes et surtout pour enfin démontrer scientifiquement que ce modèle apportait une valeur significative. Cette étude statistique a été menée sur des centaines de leaders et a été validée par le Business Science Institute.

Ainsi, l'application de nos techniques, validées par la science et l'expérience, accélère la résolution du conflit (136 %)¹ et l'apport de valeur (123 %)¹.

COMMENT LIRE CET OUVRAGE ?

*« On ne peut se passer d'une méthode pour se mettre
en quête de la vérité des choses. »*

René Descartes

Chaque secret a été structuré de la même façon pour vous guider et pour faciliter la compréhension ainsi que la mémorisation. Vous trouverez ainsi :

Une icône. Vous aurez le secret représenté par un symbole et une idée que vous garderez en tête.

Une citation. Vous aurez le secret résumé par une phrase célèbre ou marquante.

Le secret. Vous aurez un condensé de la technique et de sa particularité.

Une histoire vraie. Vous lirez une histoire personnelle ou issue de personnes que nous avons aidées. Nous avons simplement anonymisé les personnages et le contexte.

Explications. Vous obtiendrez des éléments plus précis sur la technique ainsi que des exemples et des informations à savoir.

Des références scientifiques. Vous verrez des annotations (par exemple²⁵). Ce numéro fait référence à une étude scientifique ou à un passage d'un ouvrage de référence, la liste se trouve en annexe : Références à la fin de l'ouvrage.

Mise en garde. Vous connaîtrez les limites de la technique et ses points d'attention pour éviter certains écueils courants.

La technique en bref. Vous aurez un résumé de la technique afin que vous puissiez aisément avoir un aperçu.

Phrases clés. À tout moment, vous lirez quelques exemples de phrases que vous pourrez utiliser concrètement pour chaque technique, elles ont le format suivant :

{ *Ceci est un exemple.*