

# Négociation

## Qu'est-ce qu'une négociation?

- Une négociation est un processus par lequel deux parties ou plus tentent d'atténuer ou d'éliminer un conflit entre elles.
- Le but est de parvenir à un compromis par la communication, la persuasion et des concessions mutuelles. Les participants doivent être prêts à renoncer à une partie de leur pouvoir, pour déboucher sur une solution acceptable.



## Quand négocier?

- Quand vous ne pouvez atteindre vos objectifs qu'en coopérant avec les autres (sinon, la négociation n'est pas appropriée).
- Quand les objectifs des différentes parties ne sont pas nécessairement incompatibles: ce n'est pas forcément parce que l'un gagne que les autres y perdent
- Quand vous êtes susceptible d'avoir besoin des autres dans le futur et que vous ne souhaitez pas perdre vos bonnes relations avec eux.

Source : [http://interneg.carleton.ca/interneg/training/bare\\_bones\\_guide.html](http://interneg.carleton.ca/interneg/training/bare_bones_guide.html)

# Médiation

## Qu'est-ce qu'une médiation?

- La médiation est un processus par lequel les parties en conflit font appel à un tiers pour essayer de résoudre leur problème. Cependant, ce n'est pas la même chose qu'un arbitrage.
- La médiation n'est possible que si les deux parties font preuve de bonne volonté pour trouver une solution et acceptent toutes les deux le médiateur.
- Le rôle du médiateur est de leur faire prendre conscience de leurs intérêts communs. Les parties en conflit gardent le contrôle du processus de prise de décision.

## Quand recourir à la médiation?

- Quand un conflit grave n'est souhaité par aucune des deux parties
- Quand la négociation a échoué et que les parties ne veulent pas d'un arbitrage formel.



# Arbitrage

## Qu'est-ce qu'un arbitrage?

- L'arbitrage est réalisé par une autorité extérieure, qui va décider de la manière dont le conflit doit être résolu.
- Il se fonde habituellement sur l'examen des faits et des droits des parties en présence. C'est un processus formel.
- Les parties en conflit renoncent à tout contrôle sur le processus de prise de décision.



## Quand recourir à l'arbitrage?

- Quand certaines parties en conflit pensent qu'elles ont à y gagner en faisant valoir leurs droits
- Quand les autres méthodes ont échoué.

Cependant l'arbitrage d'une personne extérieure à l'équipe présente des **inconvénients**:

- On peut perdre du temps à attendre qu'un médiateur convenable soit disponible;
- Une personne extérieure à l'équipe se préoccupera seulement des faits. Il y a peu de chances qu'elle perçoive les facteurs émotionnels sous-jacents;
- La communication à l'intérieur de l'équipe peut devenir difficile. Chacun prend position, ce qui rend un accord difficile à trouver.