

Gérer ses attitudes dans la négociation

*Typologie de la communication en perspective de la recherche d'un accord
COMPAS, Georges TORCK, avril 2018, version 6*

Pratique et principe de communication

Le but de toute négociation est d'aboutir à un accord et de le garder pendant toute la durée de l'action ou du projet. Si l'accord n'est pas toujours possible, ses circonstances sont multiples.

CLÉS DE COMPRÉHENSION DE LA TYPOLOGIE

La confrontation des opinions différentes conduit notre ou nos interlocuteur-trice-s, dans une attitude négative, vers la fuite.

L'effort de retour à une attitude positive, estimée disproportionnée, est intégré dans notre stratégie de communication et peut nous conduire à adopter une attitude identique. La confrontation des deux acteur-trice-s dans des attitudes négatives conduit au conflit.

Dans ce cas, notre stratégie de communication suggère d'adopter une attitude positive. Notre enjeu nous permet le changement : « Que vais-je abandonner ou adopter afin de faciliter le changement ? »

Le retour à la situation de communication précédente ne signifie pas nécessairement la fuite de notre partenaire, mais plutôt une modification de ses propres enjeux avec un possible retour vers la négociation et la perspective d'un accord.

Typologie

Emetteur	interaction	Récepteur	Effets
+		+	Accord
+		-	Fuite
-		-	Conflit

Mots clés utiles

« Non » indique la limite de l'autre et le refus d'accord ;

« Mais » est interprété comme l'incompréhension de votre message et un retour du récepteur à « sa » logique ;

« On » met en évidence l'absence d'accord véritable, même si le « non » n'est pas prononcé. Il nous conduit à l'utilisation du « système de question » afin de revenir au « nous » signe d'accord ;

« C'est » introduit une proposition qui peut conduire les partenaires à l'accord.