

DES STRATÉGIES POUR RÉUSSIR UNE NÉGOCIATION

Publié le 19 décembre 2018



par Raphaël Duboisdenghien



Pour accompagner son cours gratuit en ligne «Psychologie de la négociation», Stéphanie Demoulin publie «[Négociation](#)» chez SQRbooks. Une maison d'édition belge spécialisée dans la vulgarisation scientifique.

Ce premier-né de la collection «Les MOOCies», dirigée par la professeure de psychologie sociale à l'Université de Louvain (UCLouvain), réunit textes, codes QR, liens URL, des «Que retenir?» et des «Focus» pour approfondir les idées importantes. Ce livre-manuel est aussi conçu pour les apprenants qui ne fréquentent pas les moocs (Massive Online Open Courses) sur Internet.

Des freins subsistent

Ouverts à tous, ces moocs rassasient la curiosité intellectuelle, optimisent les formations, facilitent le décollage ou la réorientation d'une carrière. Il suffit de s'inscrire sur une plateforme en ligne pour obtenir ces cours gratuitement. Comme sur [mooc-francophone](#) ou [edx](#).

Quelque 10.000 personnes suivent annuellement le mooc

«Négociation» par Stéphanie Demoulin.

Editions SQRbooks - VP 22€ «[Psychologie de la négociation](#)»

de Stéphanie Demoulin. Dans plus d'une centaine de pays. Sur smartphone, tablette ou ordinateur.

«En quelques années, les moocs se sont développés de manière exponentielle», explique la docteure en sciences psychologiques. «Néanmoins, ils restent encore peu connus, voire totalement inconnus, du grand public. Ils sont principalement fréquentés par des personnes entre 25 et 35 ans disposant déjà d'un diplôme de master. Alors que bon nombre de moocs sont formatés de manière à être accessibles à un panel large de personnes à profils éducatifs différents.»

Les domaines proposés sont des plus variés, consultables dès la fin des études secondaires. «Enseignant moi-même auprès d'étudiants classiques et d'adultes en reprise d'études, j'ai eu l'occasion d'évaluer les différents freins à l'utilisation. On note principalement la non-connaissance de l'offre. La crainte d'utilisation technique des plateformes. Les difficultés d'apprentissage liées à la nouveauté du média proposé. L'incompatibilité de planning entre les activités professionnelles ou familiales et les plages d'ouverture de certains moocs. Le manque de support écrit plus classique.»

Coopérer plutôt que s'affronter

Le livre-manuel développe des stratégies pour agir efficacement à la table des négociations. Selon l'enseignante à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, négociation ne rime pas nécessairement avec compétition.

«S'il est essentiel de rester sur ses gardes et de ne pas sous-estimer les tendances belliqueuses de son interlocuteur, beaucoup de situations gagneraient à être envisagées sous l'angle de la coopération et du gain mutuel.»

Le contact visuel joue un rôle important. Un négociateur au regard fuyant est perçu comme peu digne de confiance. Les motivations sont essentielles. Les comprendre, c'est avoir la possibilité de dégager de meilleurs accords. Les experts commencent à s'intéresser aux motivations intangibles, impalpables, qui influencent également le comportement des négociateurs. Moins économiques, elles sont liées à la façon dont les résultats sont obtenus. À l'image de soi.

Remiser les croyances, optimiser les acquis

«Suite à ses capacités réduites de traitement de l'information, l'être humain utilise des raccourcis de jugement qui, s'ils sont utiles et bien souvent appropriés, l'amènent à commettre pas mal d'erreurs d'analyse. Nous sommes également des êtres remplis d'émotions. Plutôt que de vouloir les supprimer, mieux vaut apprendre à les gérer.»

Les croyances entretenues par les interlocuteurs influencent considérablement le déroulement de la négociation. «Envisagez une situation comme étant coopérative et elle le sera. Imaginez-vous disposer de pouvoir et du pouvoir vous détiendrez. Maniaques du contrôle que nous sommes, nous avons bien du mal à admettre combien la réalité est affectée par des aspects aussi périphériques que le sont nos croyances.»

Les négociateurs se satisfont généralement de leurs acquis plutôt que de chercher à les optimiser, regrette Stéphanie Demoulin. «C'est une des raisons qui pousse à donner tant de valeur au compromis.»

Ce choix minimaliste apparaît comme une solution équitable et juste. Cependant, il est créateur de frustrations qui affecteront les relations futures entre négociateurs. Agiront sur la durabilité des accords.