

# Apprendre à négocier

Des arguments bien préparés, autant rationnels qu'émotionnels, contribuent à résoudre des différends

**Claudine Hébert**

dossiers@transcontinental.ca

En entreprise, la réussite des initiatives repose surtout sur le talent de négociateur.

« La négociation fait partie des aptitudes de base pour communiquer, peu importe la situation », estime **Isabelle Brunet**, directrice au développement des affaires chez **Technologia Formation**, spécialisée en formation.

**Un bon négociateur doit préparer ses arguments autant sur le plan rationnel que sur le plan émotionnel.**

Chez Technologia, l'apprentissage de la négociation représente pour tout cadre la première étape, le « cours 101 ». La maîtrise de ces

techniques demeure la clé du succès pour un dirigeant qui cherche à établir un vocabulaire commun au sein d'une équipe.

## Diplomatie avant tout

Que procure une formation en négociation ?

« Ce cours traite avant tout de diplomatie. Il aide à acquérir une meilleure connaissance de soi et à comprendre le comportement et la personnalité des autres. Des avantages qui favorisent la négociation », répond Isabelle Brunet.

Le cours *Développer ses talents de négociateur* se hisse parmi les cinq formations les plus en demande chez Technologia. Les notions de négociation se révèlent tout aussi pratiques pour la résolution de différends.

« Au départ, l'art de négocier permet de trouver des solutions qui satisferont les deux parties », explique **Gilles Roy**, consultant-formateur en négociation commerciale et inter-

nationale, qui a fondé sa société de formation, **Négosult**.

Pour parvenir à une entente, M. Roy rappelle qu'un bon négociateur doit préparer ses arguments autant sur le plan rationnel que sur le plan émotionnel. Il doit connaître ses réserves, ses solutions de rechange avant d'entamer une négociation. Et ce, qu'il s'agisse d'une entrevue afin d'obtenir un nouvel emploi ou d'une représentation devant un client.

## Apprendre à négocier

Négocier, c'est aussi discerner et savoir comment réagir aux techniques de manipulation, souligne le formateur.

« La négociation est une méthode qui privilégie le recours à un certain nombre de tactiques de manipulation pour amener l'autre partie à croire qu'elle a obtenu plus que ce qu'elle croit avoir gagné.



**Isabelle Brunet, directrice au développement des affaires chez Technologia Formation : « La négociation fait partie des aptitudes de base pour communiquer, peu importe la situation. »**

L'approfondissement des secrets de la négociation permet de mieux contrer ce type de négociateurs... et permet, éventuellement, de pratiquer soi-même certaines techniques persuasives dans des contextes appropriés », nous indique l'expert en négociation.

Cet avocat de formation, qui enseigne les rudiments de la négociation partout en province depuis une quinzaine d'années, entame une série de séminaires portant sur le sujet dès la mi-septembre dans la région de Québec. Les ateliers sont offerts en collaboration avec l'organisme **Pôle Québec Chaudières-Appalaches**.

La conférencière et formatrice **Lita**

**Saint-Laurent**, qui offre des ateliers sur mesure aux entreprises, constate elle aussi une forte demande pour ses formations sur la négociation. Ce qui ne l'étonne pas.

## Oser demander

« Pourquoi les enfants sont-ils de bons négociateurs ? Parce qu'ils osent demander. Une attitude que plusieurs adultes ont perdu en vieillissant.

Les gens ont peur de se faire dire non, ils ont peur de l'échec. Ils n'osent donc plus demander. Et c'est encore plus vrai chez le personnel féminin. Les techniques de négociation leur permettent de retrouver leur confiance, d'être en mesure de se faire valoir », avance-t-elle.

Toutefois, le secret d'une bonne négociation réside dans la préparation. Il faut apprendre à anticiper le meilleur, mais aussi le pire.

Pour négocier, il faut être prêt à prendre des risques. D'où l'importance de bien connaître sa valeur et ses forces. Il faut aussi apprendre à éprouver de l'empathie et respecter les intérêts de l'autre partie. « Tout est une question d'attitude afin de mettre toutes les chances de son côté », résume Lita Saint-Laurent. ■