



Leçon 3.3 Négociation et médiation

Leçon 3.3 Sommaire

- Négociation / médiation : définition
- But, principes et techniques de négociation / médiation
- Phases de la négociation / médiation
- Évaluation du résultat d'apprentissage

Leçon 3.3

Résultats d'apprentissage

- Définir les concepts de négociation et médiation
- Identifier les principes fondamentaux de la négociation / médiation
- Identifier les phases du processus de négociation / médiation
- Lister les mesures prises dans les phases de négociation / médiation
- Appliquer les compétences de négociation / médiation dans un exercice

Définitions

- Négociation : processus informel ou formel, par lequel les parties parlent activement de leur conflit dans le but de parvenir à un accord et de régler leurs problèmes.
- Médiation : « négociation facilitée », dans laquelle un tiers indépendant aide les belligérants à régler leurs problèmes, sans leur imposer de décision.

But de la négociation / médiation

- **Identifier, isoler le différend / conflit**
- **Prévenir l'escalade**
- **Réduire les différences**
- **Résoudre**
- **Prévenir la réapparition**

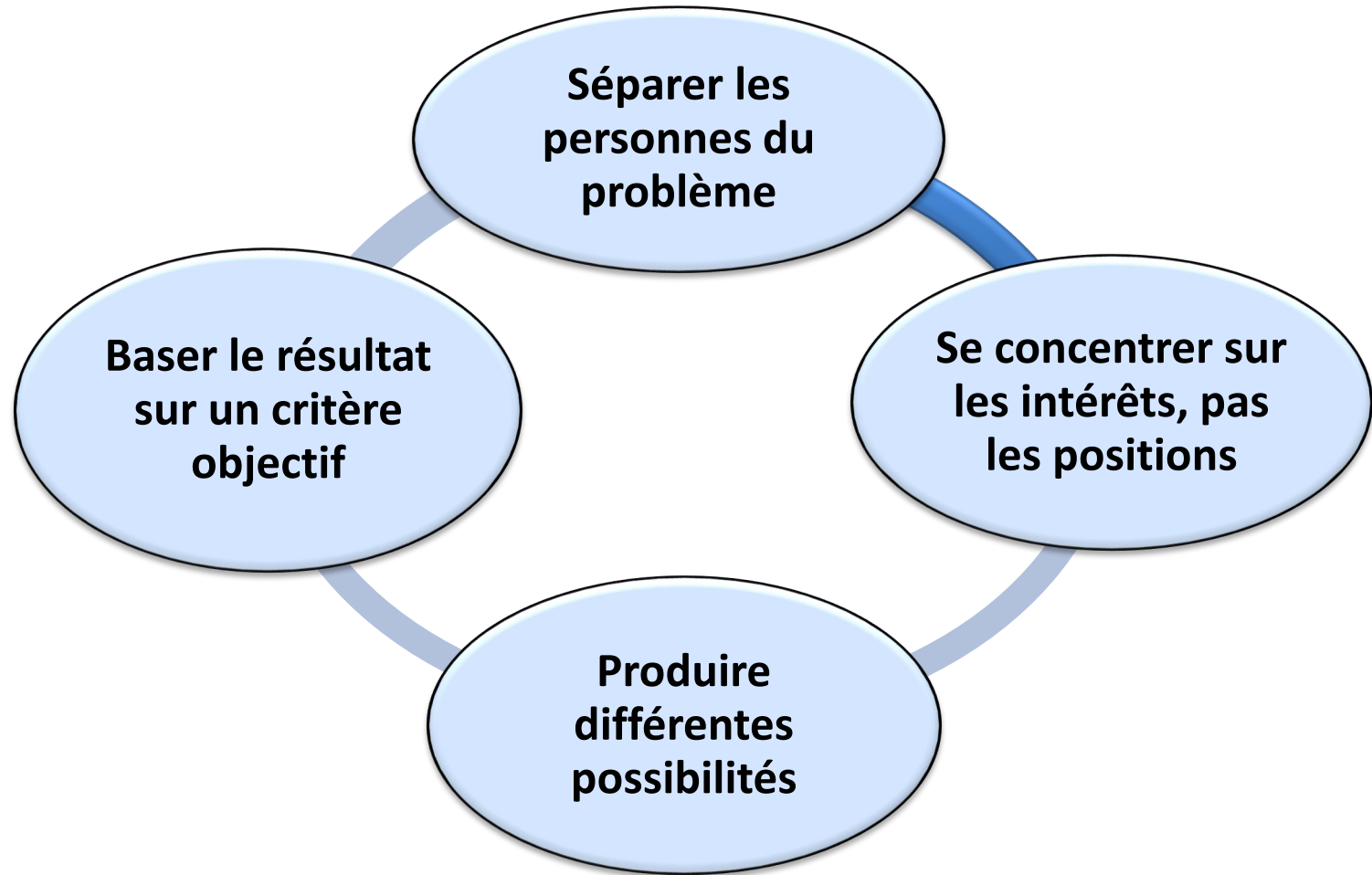


Principes de la négociation / médiation

- Mandat
- Intérêts des parties
- Contexte culturel / historique
- Volontaire
- Confidentialité, bonne foi, appropriation



Techniques de négociation / médiation



Phases de la négociation / médiation

- Planification
- Conduite
- Suivi

Planification de la négociation

- Préparatifs / considérations préalables
- Préparations internes
- Préparations finales



Conduite de la négociation

- Introduction
- Discussions de fond
- Récapitulatif



Suivi

- Analyse post-rencontre
- Briefing verbal aux QG
- Rapport détaillé par écrit
- Introduction dans les systèmes d'information
- Tenir les parties informées

Planification de la médiation

- Rencontrer préalablement les parties
- Discuter les conflits en interne
- Choisir le lieu de la rencontre et établir l'ordre du jour
- Établir les conditions
- Considérer les solutions

Conduite de la médiation

- Commencer par lire l'ordre du jour convenu
- État de mise en œuvre de la rencontre précédente
- Approche impartiale et respectueuse
- Résultat équilibré
- Guider les négociations
- Si pas d'accord, prévoir une nouvelle rencontre



Suivi

- Analyse post-rencontre
- Briefing verbal aux QG
- Rapport détaillé par écrit
- Introduction dans les systèmes d'information
- Tenir les parties informées

Conseils généraux

- Compliments de politesse sociale
- Dignité, respect, calme, compréhension, équité
- Terrain d'entente
- Terminologie commune
- Assurer la clarté des plaintes (écrites)
- Aucune promesse
- Ne rien révéler
- Tenir les engagements pris
- Contact visuel

À retenir

- But, principes et technique(s)
- Planification, conduite et suivi
- Garder à l'esprit le mandat, le contexte culturel / historique et les intérêts des personnes / parties

Questions