

TABLE DES MATIÈRES

	<i>pages</i>
INTRODUCTION	15
T.I.N.A Un double acronyme	18
Première partie : CONTEXTE ET APPROCHE	21
Chapitre 1. Négociier, c'est quoi ?	23
1. Les associations de mots ou d'idées qui viennent à l'esprit	23
2. Un premier sondage	24
3. Principes et définition	26
4. Un processus en deux temps	27
5. Une double obligation de conduite	31
6. L'intervalle de négociation : à la découverte de la zone d'accord possible	32
7. Une triple confrontation	33
Chapitre 2. Types et courants de négociations	35
a – Deux types de négociations en fonction de leur durée	35
b – Les écoles de pensée	37
Chapitre 3. Quelques préalables	41
1. La stratégie	41
2. Les tactiques	41
3. Les techniques	42
A – La communication	43
B – La vente	43
La vente, mode d'emploi	48
Autres concepts	54
Chapitre 4. La méthode T.I.N.A.	55
Deuxième partie : T. LA TENSION	57
Chapitre 1. La pose d'un différend	59
Pourquoi un élastique ?	60
Le rôle de la tension	60
Les quatre étapes de son instauration	61
L'ancrage, signe annonciateur d'une tension réussie	65

Chapitre 2. Les catégories de négociations en fonction de la nature et du niveau d'intensité de la tension	67	Chapitre 6. Quel diagnostic pour quel scénario ?	117
1. La négociation coopérative	68	1 – La volonté témoignée d'aboutir	117
2. La négociation compétitive	70	2 – La confiance accordée	119
3. La négociation conflictuelle	71	3 – Un scénario réaliste	121
4. La « psychociation »	73	Chapitre 7. Les approches concessionnelles	123
5. La négociation de crise	76	A. Les trois types de logique commerciale	123
Chapitre 3. Un cas majeur de confrontation compétitive	79	1 – Le spécialiste	124
Le négociateur offensif	80	2 – Le marchand	124
Le négociateur défensif	82	3 – Le financier	125
Chapitre 4. Quand la tension devient un problème	85	B. <i>Win-it</i> ou <i>do-it</i>	126
1. Savoir décider sous stress	85	C. Les logiques culturelles	126
2. Une pression qui en devient invalidante	86	1 – La logique de l'honneur	127
3. Apprendre à s'en prémunir	89	2 – La logique de contrat	127
		3 – La logique de consensus	128
		Chapitre 8. Faut-il refuser de négocier ?	129
Troisième partie : I. L'IDENTIFICATION	91		
Chapitre 1. Une longue et difficile partie de cache-cache	93	Quatrième partie : N. LA NEUTRALISATION	131
– Comprendre avant d'agir	93	Chapitre 1. Passer du diagnostic au pronostic	133
– Discerner l'objet véritable de la négociation	94	Chapitre 2. L'élaboration d'une stratégie et le choix d'un angle d'attaque	139
– Un champ de négociation à découvrir	95	– L'élaboration d'une stratégie	139
– Le jeu du prisonnier	97	– Les modèles stratégiques existants	140
Chapitre 2. Négociation libre et négociation captive	99	– Le choix d'un angle d'attaque	143
– La négociation libre	100	Chapitre 3. Se donner du champ	145
– La négociation captive	101	– Les marges de manœuvre	145
Chapitre 3. L'analyse du contexte	107	– Les contraintes	148
Le SWOT	107	Chapitre 4. Un dilemme à résoudre	151
Chapitre 4. La demande, une donnée à interprétation multiple	109	1. Les créateurs de valeur	152
– Son niveau d'annonce	109	2. Les revendicateurs de valeur	152
– Jusqu'à quelle proportion peut-elle être tolérée ?	110	Le dilemme du négociateur	154
– La condamnation de son caractère disproportionné	110	Chapitre 5. Les techniques de traitement de l'objet du différend	157
– Sa légitimité	111	A – La technique de l'émiettement	157
Chapitre 5. La prise en compte incontournable des enjeux	113	B – Les techniques de maniement des objets	162
– Plusieurs catégories d'enjeux	114	• Le point par point ou salami	164
– La perception des enjeux	115	• Le donnant-donnant ou paquet	168
		• L'élargissement	171
		• La globalisation	173

• Le faux pivot	175
• Les quatre marches	176
Cinquième partie : L'ACCORD	179
Chapitre 1. Autour de la table	181
– Une nécessaire proximité	182
– L'organisation des rencontres	183
– L'orientation mutuelle des corps	185
Chapitre 2. Les concessions	187
– Les six catégories de concessions	187
– Les deux paramètres de valorisation d'une concession	188
– La problématique concessionnelle du négociateur	191
– Les sept commandements	192
Chapitre 3. Le premier face-à-face	197
Chapitre 4. Les tactiques de face-à-face	203
1. Les tactiques concessionnelles	204
2. Les tactiques psychologiques	208
3. L'effet recherché sur l'autre	219
4. Leurs limites	221
5. Ripostes et parades	224
Chapitre 5. Où en est-on ?	227
1. Le suivi	228
2. L'évaluation	229
Le syndrome de Stockholm	230
Chapitre 6. Le moment de conclure	233
– Les formes de conclusion	233
– Gagner une bataille ou gagner la guerre ?	237
– La formalisation de l'accord final	238
Épilogue : Quel négociateur pour T.I.N.A. ?	239
1. Les aptitudes reconnues	240
a) Les aptitudes de base	241
b) Les aptitudes liées au domaine d'activité	242
2. Les aptitudes requises pour les négociations de type T.I.N.A.	243
En conclusion	247
Bibliographie	249