

**NE COUPET JAMAIS
LA POIRE EN DEUX :
: NÉGOCIER COMME SI
VOTRE VIE EN DÉPENDANT**



Ne coupez jamais la poire en deux : négocier comme si votre vie en dépendait

Par Fusianima Expert

ÉDITIONS FUSIANIMA

[Lire la version interactive sur Fusianima.com](https://fusianima.com)

Table des matières

Chapitre 1 : Le Mythe du Compromis : Pourquoi 50/50 est une Défaite	4
Chapitre 2 : Devenez un Écho : La Technique du Miroir pour Briser la Glace	7
Chapitre 3 : L'Étiquetage Tactique : Nommez les Peurs pour les Faire Disparaître	10
Chapitre 4 : Apprivoisez le 'Non' : Le Secret pour Reprendre le Contrôle	13
Chapitre 5 : Les Deux Mots Magiques : Comment Déclencher un 'C'est Vrai'	16
Chapitre 6 : Pliez la Réalité : Maîtrisez les Biais Cognitifs pour Gagner	19
Chapitre 7 : L'Illusion du Contrôle : L'Art des Questions Calibrées	22
Chapitre 8 : Le Test de l'Exécution : Transformez une Promesse en Action	25
Chapitre 9 : La Négociation de Prix : Le Système Ackerman pour l'Acheteur Malin	28
Chapitre 10 : Chassez les Cygnes Noirs : Révélez les Secrets Bien Gardés	31
Chapitre 11 : Négocier son Quotidien : Salaire, Loyer et Vie de Famille	34
Chapitre 12 : Le Mental du Champion : Restez Calme quand l'Enjeu est Vital	37

Chapitre 1

Le Mythe du Compromis : Pourquoi 50/50 est une Défaite

Le Mythe du Compromis : Pourquoi 50/50 est une Défaite

Dans l'imaginaire collectif, une bonne négociation se termine au milieu. On pense que "couper la poire en deux" est la preuve d'un esprit juste et équilibré. Pourtant, pour Chris Voss, ancien négociateur du FBI, le compromis est souvent le pire résultat possible.

Pourquoi la rationalité échoue en négociation

La plupart des gens abordent une négociation comme un problème mathématique. Or, l'être humain est tout sauf rationnel. Voici pourquoi la logique pure ne suffit pas :

- Le poids des émotions : 90 % de nos décisions sont dictées par nos émotions et nos biais cognitifs, et non par la logique.

- La peur de la perte : Nous sommes deux fois plus motivés par la peur de perdre quelque chose que par l'espoir de gagner un avantage équivalent (théorie des perspectives).

- Le besoin de sécurité : Un négociateur qui se sent poussé dans ses retranchements logiques se fermera instinctivement pour se protéger.

L'Empathie Tactique : L'alternative au compromis

Si la logique ne fonctionne pas, il faut utiliser l'empathie tactique. Ce n'est pas être "gentil", c'est chercher à comprendre précisément ce que l'autre ressent et pourquoi il veut ce qu'il veut.

- **Écouter activement** : L'objectif est de désarmer l'adversaire en lui montrant que vous comprenez ses contraintes.

- **Identifier les besoins profonds** : Ce qu'une personne demande (le prix) est souvent différent de ce dont elle a réellement besoin (la reconnaissance ou la sécurité).

- **Influencer sans forcer** : En validant les émotions de l'autre, vous baissez ses barrières défensives, ce qui le rend plus enclin à collaborer.

Pourquoi couper la poire en deux est un aveu de faiblesse

Le compromis est souvent une solution de facilité choisie pour éviter le conflit ou par impatience. Voici pourquoi c'est un piège :

- **Le résultat "Chaussure dépareillée"** : Si vous voulez des chaussures noires et que votre partenaire veut des chaussures marron, le compromis (une de chaque) est ridicule et inutile pour tout le monde.

- **Le manque de satisfaction** : Dans un 50/50, les deux parties repartent avec un sentiment d'insatisfaction et de perte.

- **Le danger du précédent** : Accepter un mauvais compromis aujourd'hui signale à votre interlocuteur que vous céderez à nouveau demain.

- **La peur comme moteur** : On accepte souvent de couper la poire en deux parce qu'on a peur de repartir sans rien, ce qui nous pousse à accepter un mauvais accord.

Comment sortir de la logique du compromis

Pour obtenir ce que vous voulez sans sacrifier vos intérêts, adoptez ces réflexes :

- **Pratiquez la patience** : Ne vous précipitez pas vers une solution moyenne pour mettre fin à l'inconfort de la discussion.

- **Posez des questions calibrées** : Utilisez des questions commençant par "Comment"

ou "Quoi" pour forcer l'autre partie à trouver une solution qui vous convient (ex: "Comment suis-je censé accepter cela ?").

- Déterminez vos limites : Sachez exactement à quel moment "pas d'accord" est préférable à un "mauvais accord".

LE CONSEIL PRO : Ne craignez pas le "Non". En négociation, un compromis rapide est souvent un "Oui" de façade qui mène à une mauvaise exécution. Un "Non" bien placé est le début de la véritable négociation car il définit les frontières et permet d'explorer les vrais blocages.

Chapitre 2

Devenez un Écho : La Technique du Miroir pour Briser la Glace

Module : Devenez un Écho : La Technique du Miroir pour Briser la Glace

Dans ce module, nous allons explorer l'un des outils les plus simples et les plus puissants de la boîte à outils du négociateur du FBI : le miroir. Cette technique permet de créer un lien instantané avec votre interlocuteur et de l'inciter à révéler des informations précieuses sans jamais se sentir interrogé.

1. Le fondement : Le ton de voix "Midnight FM"

Avant même de prononcer un mot, c'est votre ton de voix qui détermine l'issue de l'échange. Pour instaurer une sécurité immédiate, Chris Voss recommande d'adopter la voix du "DJ de radio de fin de nuit".

Pourquoi ça fonctionne ?

- Elle apaise le système nerveux de votre interlocuteur.
- Elle projette une image de maîtrise de soi et de confiance.
- Elle transforme une confrontation potentielle en une conversation apaisée.

Comment l'adopter ?

- Baissez d'un ton : Parlez avec une voix plus grave et calme.
- Ralentissez le débit : Prenez votre temps, ne vous précipitez pas.
- Adoptez une inflexion descendante : Terminez vos phrases par une note basse pour

affirmer votre calme, et non par une note haute qui trahirait une incertitude.

2. La Technique du Miroir : L'Art de l'Écho

Le miroir consiste simplement à répéter les un à trois mots les plus importants de ce que votre interlocuteur vient de dire. Ce n'est pas du perroquetage aveugle, c'est une invitation à approfondir.

Les objectifs du miroir

- Instaurer la familiarité : Les humains sont attirés par ce qui leur ressemble.
- Valider l'autre : Vous montrez que vous écoutez attentivement chaque mot.
- Collecter des informations : Le miroir force l'autre à reformuler et à donner plus de détails.

3. La méthode étape par étape pour réussir votre miroir

Pour intégrer cette technique de manière fluide dans vos conversations quotidiennes, suivez ces étapes précises :

Étape 1 : L'écoute active

Concentrez-vous totalement sur les derniers mots prononcés. Identifiez les mots-clés qui portent la charge émotionnelle ou l'information principale de la phrase.

Étape 2 : L'application de l'écho

Répétez ces 1 à 3 mots sur un ton interrogatif ou neutre.

- Exemple : L'autre dit : "Je trouve que ce projet est beaucoup trop risqué."
- Votre miroir : "Beaucoup trop risqué ?"

Étape 3 : Le silence stratégique (Crucial)

Après avoir lancé votre miroir, taisez-vous. C'est l'étape la plus difficile mais la plus importante. Laissez le silence travailler pour vous.

Étape 4 : L'expansion

Votre interlocuteur va inévitablement combler le vide en expliquant sa pensée. Il dira par exemple : "Oui, parce que les délais sont courts et nous n'avons pas le budget..." Vous venez d'obtenir des informations capitales sans poser une seule question directe.

4. Quand utiliser le miroir ?

Le miroir est particulièrement efficace dans les situations suivantes :

- Lorsque vous ne comprenez pas l'intention derrière une demande.
- Lorsque votre interlocuteur est fermé ou sur la défensive.
- Lorsque vous avez besoin de gagner du temps pour réfléchir à votre prochaine étape.

LE CONSEIL PRO : Ne craignez pas d'avoir l'air ridicule en répétant les mots de l'autre. Dans la pratique, votre interlocuteur ne remarquera jamais que vous utilisez une technique. Il aura simplement l'impression d'être parfaitement compris et sera naturellement poussé à se confier davantage à vous.

Chapitre 3

L'Étiquetage Tactique : Nommez les Peurs pour les Faire Disparaître

Comprendre l'Étiquetage Tactique (Labeling)

L'étiquetage tactique est une technique de négociation d'élite popularisée par Chris Voss, ancien négociateur du FBI. Il ne s'agit pas de manipuler, mais de reconnaître l'état émotionnel de votre interlocuteur pour créer une connexion immédiate et lever les barrières psychologiques.

Le principe est simple : nommer une émotion négative en diminue l'intensité, tandis que nommer une émotion positive la renforce.

Étape 1 : Identifier l'émotion ou l'obstacle

- Observez attentivement le langage non-verbal (posture, gestes, expressions du visage).
- Écoutez au-delà des mots : concentrez-vous sur le ton de la voix et le débit de parole.
- Identifiez la peur sous-jacente : est-ce la peur de perdre de l'argent, d'être dévalorisé, ou de perdre le contrôle ?

Étape 2 : Formuler l'étiquette avec neutralité

Pour que l'étiquetage fonctionne, vous devez bannir le "Je" de vos phrases. L'objectif est de rester un observateur extérieur. Utilisez systématiquement ces amorces :

- "Il semble que..."

- "On dirait que..."
- "On a l'impression que..."

Exemple : Ne dites pas "Je sens que vous êtes en colère", mais dites plutôt : "Il semble que vous ressentiez une certaine frustration vis-à-vis de cette proposition."

Étape 3 : Utiliser le pouvoir du silence (Le "Vakuum")

- Une fois l'étiquette lancée, taisez-vous immédiatement.
- Laissez le silence agir pendant plusieurs secondes, même si c'est inconfortable.
- Le silence force votre interlocuteur à remplir le vide. Il va soit confirmer votre étiquette, soit la corriger, mais dans les deux cas, il révélera des informations cruciales.

Pourquoi cette méthode est-elle infaillible ?

- Désamorçage cérébral : En nommant une peur, vous forcez le cerveau de l'autre à passer de l'amygdale (siège des émotions et de la survie) au cortex préfrontal (siège de la réflexion logique).
- Validation empathique : L'autre se sent écouté et compris, ce qui fait baisser ses défenses naturelles.
- Zéro accusation : Puisque vous utilisez des formules comme "Il semble que", vous ne portez pas de jugement définitif, ce qui évite de braquer votre interlocuteur.

Exemples d'application au quotidien

- En cas de blocage sur un prix : "On dirait que vous avez peur de dépasser votre budget et de devoir vous justifier auprès de votre direction."
- Face à un collaborateur silencieux : "Il semble que vous ayez des réserves que vous

n'osez pas exprimer pour le moment."

- Lors d'un conflit personnel : "On a l'impression que tu te sens délaissé dans la gestion des tâches quotidiennes."

LE CONSEIL PRO : N'ayez jamais peur de vous tromper d'étiquette. Si vous dites "Il semble que vous soyez inquiet pour les délais" et que l'autre répond "Non, je ne suis pas inquiet pour les délais, c'est la qualité qui me préoccupe", vous avez gagné ! En le laissant vous corriger, vous venez d'identifier le véritable point de blocage.

Chapitre 4

Apprivoisez le 'Non' : Le Secret pour Reprendre le Contrôle

Module : Apprivoisez le "Non" – Le Secret pour Reprendre le Contrôle

Dans l'imaginaire collectif, une bonne négociation doit aboutir à un "Oui" le plus rapidement possible. Pourtant, dans la méthode de Chris Voss, chercher le "Oui" à tout prix est une erreur de débutant qui braque votre interlocuteur.

Étape 1 : Comprendre pourquoi le "Oui" est souvent un piège

Le mot "Oui" est devenu une source d'anxiété. Dès que nous l'entendons ou le prononçons, nous craignons de nous être fait piéger ou d'avoir pris un engagement que nous ne pourrions pas tenir. Il existe trois types de "Oui" :

- Le "Oui" de confirmation : Une simple réponse polie à une question fermée, qui n'engage à rien.
- Le "Oui" de façade (ou contrefait) : Un outil de défense pour que vous arrêtiez de parler. L'interlocuteur prévoit déjà de ne pas respecter l'accord.
- Le "Oui" d'engagement : Le seul qui soit réel, mais le plus difficile à obtenir car il demande une confiance totale.

En cherchant le "Oui" trop tôt, vous poussez l'autre vers le "Oui" de façade, ce qui détruit la solidité de votre accord.

Étape 2 : Le "Non" comme outil de sécurité

Contrairement aux idées reçues, dire "Non" ne signifie pas la fin de la discussion. C'est au contraire le moment où la véritable négociation commence. Voici pourquoi le

"Non" est votre meilleur allié :

- Il protège l'autonomie de votre interlocuteur.
- Il donne un sentiment de contrôle et de sécurité à l'autre partie.
- Il permet d'éliminer les barrières et les peurs inconscientes.
- Il oblige l'autre à définir ce qu'il ne veut pas, ce qui clarifie ses besoins réels.

Étape 3 : Maîtriser les questions orientées vers le "Non"

Pour débloquer une situation, apprenez à formuler vos questions de manière à ce que la réponse attendue soit négative. Cela retire la pression psychologique sur votre interlocuteur.

Exemples de transformation :

- Au lieu de : "Avez-vous quelques minutes pour parler ?", dites : "Est-ce un mauvais moment pour parler ?".
- Au lieu de : "Êtes-vous d'accord avec ce projet ?", dites : "Êtes-vous contre l'idée de tester ce projet ?".
- Au lieu de : "Est-ce que cela vous semble juste ?", dites : "Est-ce qu'il serait totalement déraisonnable de considérer ceci ?".

Étape 4 : Utiliser le "Non" pour relancer un interlocuteur silencieux

Si vous n'obtenez plus de réponse (le fameux "ghosting"), utilisez une question qui pique la fierté et la peur de la perte de votre interlocuteur. Envoyez un message court et direct :

"Avez-vous renoncé à ce projet ?"

Cette phrase est magique car :

- Elle suggère que l'autre est responsable de l'échec potentiel.
- Elle force une réponse rapide pour reprendre le contrôle (généralement par un "Non, pas du tout, c'est juste que...").
- Elle clarifie instantanément si la négociation est toujours vivante.

LE CONSEIL PRO : Ne craignez plus le refus. En négociation, le "Non" n'est pas un rejet de votre personne, c'est une protection de l'espace personnel de l'autre. Lorsque vous donnez à quelqu'un la permission de dire "Non", il se détend, baisse sa garde et devient enfin capable de vous écouter réellement.

Chapitre 5

Les Deux Mots Magiques : Comment Déclencher un 'C'est Vrai'

Les Deux Mots Magiques : Comment Déclencher un "C'est Vrai"

Dans une négociation, nous cherchons souvent à obtenir un "Oui". Pourtant, Chris Voss nous enseigne que le moment le plus décisif survient lorsque votre interlocuteur prononce deux mots précis : "C'est vrai" (ou "C'est exactement ça").

Ce module vous apprend à faire la distinction entre une simple politesse et une véritable épiphanie psychologique, et vous donne les clés pour y parvenir systématiquement.

Étape 1 : Comprendre le piège du "Vous avez raison"

Il est crucial de ne pas confondre "C'est vrai" avec "Vous avez raison". Bien que ces expressions se ressemblent, elles produisent des effets totalement opposés dans une discussion.

- "Vous avez raison" : C'est une stratégie d'esquive. Votre interlocuteur vous donne raison pour que vous arrêtiez de parler ou pour mettre fin à une pression qu'il juge désagréable.
- Le message caché : "D'accord, tu as gagné, maintenant laisse-moi tranquille."
- L'impact : Aucun changement de comportement. La personne n'est pas convaincue, elle a simplement hâte de partir.

Étape 2 : Viser le "C'est vrai" pour débloquer la situation

Le "C'est vrai" est le signe que votre interlocuteur se sent pleinement compris. C'est le moment où les barrières tombent et où la collaboration devient possible.

- La validation : En disant "C'est vrai", l'autre valide votre description de sa réalité.
- L'empathie tactique : Cela prouve que vous avez écouté non seulement les mots, mais aussi les émotions et les enjeux cachés.
- Le basculement : C'est à cet instant précis que votre interlocuteur devient ouvert à vos propositions de solutions.

Étape 3 : Maîtriser la technique du Résumé Magistral

Pour déclencher ce fameux "C'est vrai", vous ne pouvez pas simplement répéter les mots de l'autre. Vous devez utiliser le Résumé, qui combine deux outils puissants : l'Étiquetage et la Paraphrase.

- Identifiez les émotions : Utilisez des étiquettes (Labels) pour nommer ce que l'autre ressent (ex: "Il semble que vous craignez de perdre votre autonomie").
- Reformulez le contexte : Redonnez les faits tels qu'ils sont perçus par l'autre, sans porter de jugement.
- Synthétisez le tout : Présentez une vue d'ensemble qui capture l'essence du problème de votre interlocuteur.

Étape 4 : Utiliser le silence après le résumé

Une fois que vous avez formulé votre résumé, une règle d'or s'applique : taisez-vous. Le silence est l'espace nécessaire pour que l'épiphanie se produise.

- Laissez infuser : Votre interlocuteur a besoin de quelques secondes pour traiter votre résumé.
- Attendez le signal : Ne reprenez pas la parole tant qu'il n'a pas réagi.

- Guettez la réaction : S'il dit "C'est vrai", vous avez gagné sa confiance. S'il dit "Vous avez raison", votre résumé était peut-être trop orienté sur vos propres intérêts.

LE CONSEIL PRO : Ne craignez pas de vous tromper dans votre résumé. Si votre interlocuteur vous corrige, c'est une excellente nouvelle ! Il vous donnera les informations manquantes pour affiner votre compréhension. Remerciez-le simplement par un : "Merci de me corriger, je veux être sûr de bien comprendre votre situation." Puis, tentez un nouveau résumé plus précis.

Chapitre 6

Pliez la Réalité : Maîtrisez les Biais Cognitifs pour Gagner

Module : Pliez la Réalité : Maîtrisez les Biais Cognitifs pour Gagner

La négociation ne repose pas sur la logique pure, mais sur la perception. Apprendre à "plier la réalité" consiste à utiliser les failles psychologiques de votre interlocuteur pour orienter sa décision.

Étape 1 : Maîtriser l'Ancrage pour Cadrer la Discussion

L'ancrage consiste à fixer un point de référence mental qui influencera tous les chiffres cités ensuite.

- L'ancrage extrême : Commencez par un chiffre très élevé (ou très bas) pour ajuster les attentes de l'autre. Cela rendra votre offre réelle beaucoup plus acceptable.
- La fourchette de prix : Au lieu d'un chiffre fixe, proposez une plage de valeurs. En citant des exemples de contrats similaires plus chers, vous ancrez l'idée que le prix est élevé.
- Les chiffres précis : Utilisez des nombres non ronds (ex: 37 425 € au lieu de 37 000 €). Cela donne l'impression que le calcul est le fruit d'une analyse rigoureuse et non d'une estimation au hasard.

Étape 2 : Utiliser la Peur de la Perte (Aversion à la Perte)

L'être humain est statistiquement deux fois plus motivé par la peur de perdre quelque chose que par l'espoir de gagner un avantage équivalent.

- Reformulez l'offre : Ne dites pas ce que votre interlocuteur va gagner, mais ce qu'il

va perdre s'il refuse l'accord.

- Créez la rareté : Soulignez que l'opportunité est temporaire. L'idée que le produit ou le service puisse disparaître déclenche une urgence émotionnelle.
- Le coût de l'inaction : Détaillez précisément l'argent ou le temps que l'interlocuteur continue de gaspiller chaque jour tant qu'une solution n'est pas adoptée.

Étape 3 : Manipuler les Délais pour Créer de l'Urgence

Les délais sont souvent des constructions mentales destinées à forcer une décision rapide. Apprenez à les utiliser sans vous laisser intimider.

- Ignorez les deadlines arbitraires : La plupart des dates limites sont artificielles. Si vous restez calme face à une échéance, vous reprenez le contrôle du temps.
- Révélez votre propre délai : Contrairement à l'idée reçue, partager une vraie contrainte de temps peut renforcer la confiance et accélérer la conclusion.
- La règle du dernier moment : Sachez que les concessions les plus importantes se font souvent juste avant que le temps ne soit écoulé. Soyez patient.

Étape 4 : Activer le Levier de l'Équité

Le mot "Juste" (ou "Équitable") est l'arme la plus puissante dans une conversation. Il peut bloquer ou débloquer une négociation.

- Utilisez le mot magique : En disant "Je veux simplement que ce soit juste pour tout le monde", vous vous placez dans une posture de coopération bienveillante.
- Désorcelez l'accusation : Si l'autre dit "Ce n'est pas juste", demandez-lui immédiatement : "D'accord, je suis désolé. Arrêtons-nous et dites-moi où j'ai manqué d'équité."
- Soyez le premier à l'utiliser : Commencez par "Je veux que vous soyez traité

équitablement, alors dites-moi si je me trompe à un moment donné." Cela neutralise toute agressivité future.

LE CONSEIL PRO : Ne coupez jamais la poire en deux. Le compromis est souvent une "mauvaise affaire" pour les deux parties. Si vous voulez des chaussures noires et que l'autre veut des chaussures marron, porter une chaussure de chaque couleur n'est pas une solution. Cherchez plutôt à comprendre le besoin caché derrière la demande pour plier la réalité à votre avantage.

Chapitre 7

L'Illusion du Contrôle : L'Art des Questions Calibrées

Module : L'Illusion du Contrôle — L'Art des Questions Calibrées

Dans une négociation, celui qui parle le plus n'est pas celui qui domine. Au contraire, le véritable pouvoir appartient à celui qui écoute et dirige la conversation par des questions stratégiques.

Le concept de l'Illusion du Contrôle consiste à laisser votre interlocuteur croire qu'il mène la danse, alors que c'est vous qui fixez le cadre de la réflexion. Pour y parvenir, nous utilisons des Questions Calibrées.

Étape 1 : Abandonner les ordres pour les questions ouvertes

Donner un ordre ou faire une demande directe déclenche souvent une réaction de défense ou un "Non" automatique. La question calibrée contourne cette résistance.

- Le principe : Transformer chaque exigence en une question commençant par "Comment" ou "Quoi" (et parfois "Qu'est-ce que").
- L'effet : Vous ne confrontez plus votre interlocuteur ; vous sollicitez son intelligence pour résoudre votre problème.
- Le résultat : L'autre personne dépense son énergie mentale pour trouver une solution qui vous convient.

Étape 2 : Maîtriser les mots magiques "Comment" et "Quoi"

Toutes les questions ne se valent pas. Pour maintenir l'illusion du contrôle, vous devez bannir les questions fermées (auxquelles on répond par Oui ou Non) et

privilégier l'ouverture.

- "Quoi" (Le Quoi) : Sert à identifier les obstacles.
- Exemple : "Qu'est-ce qui nous empêche de finaliser cet accord aujourd'hui ?"
- "Comment" (Le Comment) : Sert à engager l'autre dans la mise en œuvre.
- Exemple : "Comment suis-je censé accepter cette offre ?"
- Le piège du "Pourquoi" : Évitez d'utiliser "Pourquoi", car il est souvent perçu comme une accusation et pousse l'interlocuteur à se justifier ou à se braquer.

Étape 3 : Utiliser la question "Pivot" de Chris Voss

Il existe une question calibrée devenue légendaire pour sa capacité à bloquer une demande déraisonnable tout en restant poli et collaboratif.

- La formule : "Comment suis-je censé faire cela ?"
- L'objectif : Forcer l'autre à regarder votre situation et à admettre que sa demande est irréaliste.
- La réaction attendue : Soit l'autre propose une concession, soit il commence à résoudre le problème à votre place.

Étape 4 : Transformer vos affirmations en questions (Exemples)

Voici comment reformuler vos pensées pour garder l'ascendant psychologique :

- Au lieu de dire : "C'est trop cher."
\nDites : "Qu'est-ce qui justifie un tel tarif selon vous ?"
- Au lieu de dire : "Je ne peux pas faire ça."
\nDites : "Comment voulez-vous que je procède avec les ressources dont je dispose

?"

- Au lieu de dire : "Vous devez changer les termes du contrat."

\nDites : "Comment pouvons-nous modifier cela pour que ce soit mutuellement bénéfique ?"

Étape 5 : Laisser le silence faire le travail

Une fois que vous avez posé votre question calibrée, une règle d'or s'applique : taisez-vous.

- Le silence crée une tension que l'interlocuteur cherchera à combler.
- En comblant ce vide, il finit souvent par révéler des informations cruciales ou par faire des concessions qu'il n'avait pas prévues.
- L'effort de réflexion doit reposer sur ses épaules, pas sur les vôtres.

LE CONSEIL PRO : Ne cherchez pas à obtenir un "Oui" à tout prix. Le but de la question calibrée est de faire travailler le cerveau de votre interlocuteur de manière créative. Si l'autre personne commence sa phrase par "Eh bien, si nous regardons les choses sous cet angle...", vous avez gagné : elle est en train de négocier contre elle-même pour vous satisfaire.

Chapitre 8

Le Test de l'Exécution : Transformez une Promesse en Action

Module : Le Test de l'Exécution - Transformez une Promesse en Action

Dans une négociation, obtenir un "Oui" ne signifie rien si l'autre partie n'a pas l'intention (ou la capacité) d'appliquer l'accord. Ce module vous apprend à valider la sincérité de vos interlocuteurs et à garantir que les paroles se transformeront en résultats concrets.

Étape 1 : Maîtriser la Règle des 7-38-55

Cette règle, issue des travaux du psychologue Albert Mehrabian, est cruciale pour détecter si quelqu'un vous ment ou hésite. Pour comprendre l'intention réelle, vous devez analyser la communication selon cette répartition :

- 7 % : Le sens des mots prononcés.
- 38 % : Le ton de la voix et l'inflexion.
- 55 % : Le langage corporel et les expressions faciales.

Comment l'utiliser concrètement ?

- Observez les incongruences : si votre interlocuteur dit "Oui, c'est d'accord" mais que ses sourcils se froncent ou que sa voix devient aiguë, méfiez-vous.
- Utilisez un étiquetage (Labeling) pour souligner le décalage : "On dirait qu'il y a quelque chose qui vous fait hésiter dans ce que vous venez de dire."
- Fiez-vous davantage à l'attitude physique qu'au contenu du contrat écrit au moment

de la discussion.

Étape 2 : Appliquer la "Règle de Trois" pour valider l'accord

Pour s'assurer qu'un "Oui" n'est pas simplement une technique de fuite, vous devez obtenir une confirmation trois fois au cours de la même conversation.

- Le premier "Oui" : L'accord initial ou la promesse directe.
- Le deuxième "Oui" : Utilisez un résumé ou un étiquetage pour obtenir un "C'est vrai" ou une confirmation de leur part.
- Le troisième "Oui" : Posez une question sur la mise en œuvre (le "Comment") pour forcer l'interlocuteur à s'engager sur le plan pratique.

Étape 3 : Identifier les menteurs avec "L'Effet Pinocchio"

Les négociateurs malhonnêtes ont tendance à adopter des comportements spécifiques pour masquer leur manque d'engagement réel. Apprenez à repérer ces signes :

- La prolixité : Les menteurs utilisent souvent trop de mots et des phrases inutilement complexes pour paraître convaincants.
- La distanciation : Ils évitent les pronoms personnels comme "Je" ou "Moi" et préfèrent parler à la troisième personne ("On", "Le projet", "L'équipe") pour se désolidariser de l'échec potentiel.
- La fatigue décisionnelle : Ils essaient de vous presser pour conclure l'accord avant que vous ne posiez des questions sur l'exécution.

Étape 4 : Tester la faisabilité avec les questions "Comment"

L'exécution repose sur la logistique. Si votre interlocuteur ne peut pas répondre précisément à la manière dont l'accord sera appliqué, l'accord est fragile. Posez ces questions calibrées :

- "Comment saurons-nous que nous sommes sur la bonne voie ?"
- "Que ferons-nous si nous constatons que nous nous éloignons des objectifs ?"
- "Comment votre équipe compte-t-elle livrer cela dans les délais ?"

Note importante : Ces questions obligent l'autre partie à visualiser le succès et à identifier les obstacles cachés qu'elle n'osait pas mentionner.

LE CONSEIL PRO : Ne vous contentez jamais d'un accord signé avec les décideurs. Demandez toujours : "Comment cela affecte-t-il ceux qui ne sont pas dans cette pièce ?". Si vous n'obtenez pas l'adhésion de ceux qui doivent réellement faire le travail, votre accord mourra au stade de l'exécution.

Chapitre 9

La Négociation de Prix : Le Système Ackerman pour l'Acheteur Malin

Module : La Négociation de Prix : Le Système Ackerman pour l'Acheteur Malin

Le système Ackerman est une méthode de négociation de prix extrêmement structurée, issue de l'expérience de Chris Voss au FBI. Conçu initialement pour l'achat de biens, il repose sur une progression mathématique et une pression psychologique pour amener le vendeur à son prix plancher.

Voici comment appliquer cette méthode en quatre étapes précises pour devenir un négociateur redoutable.

Étape 1 : Fixez votre prix cible et lancez l'ancre

Avant même d'entamer la discussion, vous devez définir votre prix cible (le montant que vous souhaitez réellement payer). Toute la stratégie repose sur ce chiffre final.

- Déterminez votre prix objectif de manière réaliste par rapport au marché.
- Calculez votre première offre à 65 % de ce prix cible.
- Cette offre initiale basse sert d'ancre psychologique. Elle peut sembler extrême, mais elle laisse une marge de manœuvre immense pour la suite.
- Préparez-vous à dire "non" ou à exprimer une déception polie si le vendeur rejette cette offre (ce qu'il fera presque toujours).

Étape 2 : La progression mathématique décroissante

Si le vendeur ne cède pas, vous allez augmenter votre offre par paliers successifs. La clé est de réduire l'importance de chaque augmentation pour faire croire au vendeur qu'il tire le maximum de vous.

- Passez de 65 % à 85 % de votre prix cible (une augmentation de 20 %).
- Passez ensuite à 95 % de votre prix cible (une augmentation de 10 %).
- Terminez enfin à 100 % de votre prix cible (une augmentation de 5 %).

En réduisant de moitié l'augmentation à chaque étape, vous envoyez un message subconscient : vous arrivez au bout de vos capacités financières. Le vendeur a l'impression de gagner la bataille car il vous "pousse dans vos derniers retranchements".

Étape 3 : L'utilisation de chiffres non ronds

C'est l'un des aspects les plus puissants du système Ackerman. Pour votre offre finale (les 100 %), n'utilisez jamais un chiffre rond.

- Au lieu de proposer 5 000 €, proposez 4 987 € ou 5 012 €.
- Les chiffres précis donnent l'illusion que vous avez effectué un calcul mathématique rigoureux (basé sur votre budget, vos économies ou des coûts spécifiques).
- Un chiffre rond semble arbitraire et négociable. Un chiffre précis semble définitif et incontestable.
- Le vendeur se dira : "Il a raclé le fond de ses poches pour arriver à ce montant exact".

Étape 4 : Le bonus non monétaire final

Pour clore la négociation et obtenir un accord définitif sur votre prix cible, vous devez montrer que vous avez donné tout votre argent. Mais pour adoucir la pilule,

proposez un élément qui ne vous coûte rien ou peu.

- Accompagnez votre chiffre ultra-précis d'une concession non financière.
- Exemple : "Je ne peux pas mettre un euro de plus que 4 987 €, mais je m'occupe de l'enlèvement demain matin sans que vous n'ayez rien à porter."
- Exemple : "C'est ma dernière offre, mais je m'engage à vous laisser un avis 5 étoiles et à vous recommander à tout mon réseau."
- Cela permet au vendeur de conserver son amour-propre et de sentir qu'il a obtenu un "petit plus" malgré le prix bas.

LE CONSEIL PRO : Ne vous précipitez pas entre les étapes. Le système Ackerman fonctionne grâce à la patience. Si le vendeur refuse vos 85 %, ne sautez pas immédiatement aux 95 %. Utilisez le silence et des questions ouvertes comme "Comment suis-je censé faire cela ?" pour le forcer à négocier contre lui-même avant de lâcher votre prochain palier.

Chapitre 10

Chassez les Cygnes Noirs : Révélez les Secrets Bien Gardés

Module : Chassez les Cygnes Noirs : Révélez les Secrets Bien Gardés

Dans toute négociation, il existe des informations que vous ignorez et que votre interlocuteur ne soupçonne même pas être importantes. C'est ce que Chris Voss appelle les "Cygnes Noirs".

Ce module vous apprendra à débusquer ces éléments invisibles pour renverser le rapport de force et à adapter votre stratégie selon la personnalité de la personne en face de vous.

Étape 1 : Comprendre la puissance du Cygne Noir

Un Cygne Noir est une information cachée qui, une fois révélée, change radicalement la dynamique de la discussion. Pour les trouver, vous devez explorer les zones d'ombre.

- L'inconnu inconnu : Ce n'est pas ce que vous savez que vous ignorez, c'est ce que vous n'imaginez même pas.
- Le levier émotionnel : Souvent, le Cygne Noir est lié à une peur, une religion, une idéologie ou une pression interne que subit votre interlocuteur.
- Le multiplicateur de force : Identifier un seul Cygne Noir peut vous donner un avantage de 10 contre 1, même si vous semblez en position de faiblesse.

Étape 2 : Utiliser les trois types de leviers

Une fois l'information identifiée, vous devez l'utiliser via l'un des trois leviers de

pouvoir suivants :

- Le Levier Positif : Votre capacité à fournir ce que l'autre partie désire ardemment.
- Le Levier Négatif : Votre capacité à souligner ce que l'autre partie risque de perdre (la peur de la perte est plus forte que le désir de gain).
- Le Levier Normatif : Utiliser les règles, les standards ou les valeurs affichées par l'autre partie pour souligner une contradiction dans leur position.

Étape 3 : Identifier le profil de votre interlocuteur

Pour que vos arguments portent, vous devez les "traduire" dans le langage psychologique de votre interlocuteur. Il existe trois types de négociateurs :

- L'Analyste :
- Son crédo : "Le temps, c'est de l'information."
- Signes distinctifs : Méthodique, sceptique, déteste les surprises, utilise le silence pour réfléchir.
- Risque : Il peut se retirer s'il se sent pressé.
- L'Accommodant :
- Son crédo : "Le temps, c'est de la relation."
- Signes distinctifs : Souriant, bavard, cherche l'approbation, déteste le conflit.
- Risque : Il peut dire "oui" pour vous faire plaisir sans avoir l'intention (ou le pouvoir) d'exécuter l'accord.
- L'Assertif :

- Son crédo : "Le temps, c'est de l'argent."

- Signes distinctifs : Direct, s'écoute parler, focalisé sur les résultats, considère que le respect passe par la franchise.

- Risque : Il peut devenir agressif s'il a l'impression de perdre le contrôle.

Étape 4 : Adapter votre stratégie au profil

Une fois le profil identifié, ajustez votre comportement pour créer une connexion maximale :

- Face à un Analyste : Soyez préparé avec des données. Utilisez des silences prolongés. Évitez de trop sourire ou de paraître trop amical, ce qui pourrait passer pour de la manipulation.

- Face à un Accommodant : Concentrez-vous sur la relation. Utilisez des questions calibrées pour passer de l'enthousiasme à la mise en œuvre concrète. Soyez chaleureux.

- Face à un Assertif : Laissez-le parler en premier pour qu'il ait l'impression de diriger. Utilisez le "miroir" pour valider ses points. Soyez concis et allez droit au but.

LE CONSEIL PRO : Ne partez jamais du principe que votre interlocuteur est fou ou irrationnel. S'il agit de manière illogique, c'est qu'il possède une information (un Cygne Noir) que vous n'avez pas encore. Posez des questions commençant par "Qu'est-ce qui..." ou "Comment..." pour laisser l'autre révéler ses secrets sans s'en rendre compte.

Chapitre 11

Négocier son Quotidien : Salaire, Loyer et Vie de Famille

Introduction : Les techniques du FBI chez vous

Négocier n'est pas un combat, c'est un processus de découverte d'informations. Que ce soit face à un employeur ou devant un enfant qui refuse de se coucher, les principes de Chris Voss restent les mêmes : écouter, valider et orienter.

1. Négocier son Salaire : L'audit d'accusation

Étape 1 : Désamorcer les objections avant qu'elles n'arrivent

- Utilisez un audit d'accusation pour lister tout ce que votre patron pourrait vous reprocher ou craindre.
- En verbalisant ses peurs à sa place, vous les neutralisez instantanément.
- Script type : "Vous allez probablement penser que je suis trop gourmand, que je ne me rends pas compte des difficultés budgétaires actuelles ou que je demande cela au mauvais moment."

Étape 2 : Utiliser des questions calibrées

- Ne demandez pas une augmentation, demandez de l'aide pour résoudre un problème.
- Utilisez des questions commençant par "Comment" ou "Quoi" pour forcer l'autre à travailler pour vous.
- Script type : "Comment puis-je savoir que mon salaire actuel reflète réellement la valeur que j'apporte à vos projets stratégiques ?"

- Script type : "Que puis-je faire pour être l'élément dont vous ne pourriez pas vous passer, justifiant ainsi ce nouveau palier ?"

2. Négocier son Loyer : L'Empathie Tactique

Étape 1 : Le Miroir (Mirroring)

- Répétez les trois derniers mots de la phrase de votre propriétaire pour l'inciter à développer sa pensée sans l'agresser.

- Propriétaire : "Je ne peux pas baisser le loyer, j'ai trop de charges." / Vous : "Trop de charges ?"

- Cette technique crée un sentiment de sécurité et de compréhension chez l'interlocuteur.

Étape 2 : L'Étiquetage (Labeling)

- Nommez l'émotion ou la situation de votre propriétaire pour valider sa position.

- Script type : "Il semble que vous ayez besoin d'un locataire fiable qui prendra soin de l'appartement sur le long terme sans causer de soucis."

- Attendez le silence après cette phrase. S'il répond "C'est vrai", vous avez gagné sa confiance.

3. Vie de Famille : Le pouvoir du "NON"

Étape 1 : Viser le "Non" au lieu du "Oui"

- Les gens se sentent menacés par un "Oui" qui les engage, mais se sentent en sécurité en disant "Non".

- Transformez vos questions pour obtenir un refus qui vous arrange.

- Script type (conjoint) : "Est-ce qu'il serait totalement déraisonnable de me laisser 20 minutes de calme avant de lancer le dîner ?"

- Script type (enfant) : "Est-ce que tu as envie que l'on passe une mauvaise journée demain parce que tu n'auras pas assez dormi ?"

Étape 2 : Le Résumé (Summary)

- Pour clore un conflit domestique, résumez la position de l'autre de manière claire et honnête.

- L'objectif est d'entendre les deux mots magiques : "C'est vrai" (et non pas "Tu as raison", qui est souvent une façon de clore la discussion sans être d'accord).

- Script type : "Si je comprends bien, tu te sens débordé parce que tu as l'impression de porter toute la charge du ménage alors que tu as eu une semaine épuisante."

LE CONSEIL PRO : Dans toute négociation du quotidien, la règle d'or est le silence. Après avoir posé une question calibrée ou utilisé un étiquetage, ne dites plus rien. Laissez le silence devenir inconfortable : c'est là que votre interlocuteur vous donnera les informations les plus précieuses ou fera une concession.

Chapitre 12

Le Mental du Champion : Restez Calme quand l'Enjeu est Vital

La Maîtrise de Soi : Le Socle de la Négociation

En négociation, le premier adversaire n'est pas la personne en face de vous, mais votre propre système nerveux. Sous pression, notre cerveau reptilien prend souvent le dessus, nous poussant à la fuite ou à l'agression. Ce module vous apprend à garder le contrôle.

Étape 1 : Dompter la réaction biologique au stress

- **Ralentissez le débit** : Lorsque le stress monte, nous parlons plus vite. Forcez-vous consciemment à ralentir votre élocution pour signaler à votre cerveau que vous gardez le contrôle.
- **La respiration tactique** : Adoptez une respiration profonde par le nez. Cela fait chuter votre rythme cardiaque et calme instantanément l'amygdale, le centre de la peur dans votre cerveau.
- **Adoptez la "voix du DJ de radio de fin de nuit"** : Utilisez un ton de voix grave, calme et descendant. Non seulement cela apaise votre interlocuteur, mais cela a un effet neurobiologique apaisant sur vous-même.

Étape 2 : Pratiquer le détachement émotionnel

- **Éliminez le besoin de gagner** : Le désir désespéré d'aboutir à un accord vous rend vulnérable. Entrez dans la pièce en étant prêt à partir sans accord si les conditions ne sont pas respectables.

- Détachez-vous du résultat : Concentrez-vous sur le processus (les questions, l'écoute, les labels) plutôt que sur la conclusion. Si vous maîtrisez le processus, le résultat suivra naturellement.

- Accueillez le "Non" : Ne craignez plus le refus. Voyez le "Non" comme le début réel de la discussion et non comme un échec personnel. Cela retire une pression immense de vos épaules.

Étape 3 : La préparation mentale "Pré-Match"

- Visualisation positive : Avant la confrontation, visualisez-vous en train de rester calme face à une attaque ou une demande déraisonnable. Anticipez votre réaction sereine.

- Listez vos peurs : Identifiez ce qui pourrait vous faire perdre vos moyens. Nommez ces émotions pour les neutraliser avant même qu'elles n'apparaissent lors de la négociation.

- Préparez vos "Labels" de secours : Ayez en tête des phrases clés pour recadrer la tension, comme : "On dirait que vous vous sentez acculé par cette proposition". Avoir un script mental réduit l'anxiété de l'imprévu.

Étape 4 : Rester performant durant le pic de pression

- Utilisez le silence : Si vous vous sentez submergé, faites une pause. Le silence est une force. Il oblige l'autre à parler et vous donne du temps pour récupérer vos capacités cognitives.

- Externalisez votre réflexion : Prenez des notes. Cela force votre cerveau à passer du mode émotionnel au mode analytique, stabilisant ainsi votre état d'esprit.

- Recentrez-vous sur l'autre : Le stress est souvent auto-centré ("Qu'est-ce qu'on pense de moi ?"). En vous focalisant intensément sur l'empathie tactique et la compréhension de l'autre, vous oubliez votre propre anxiété.

LE CONSEIL PRO : Considérez la négociation comme un jeu d'exploration plutôt que comme une bataille. Si vous abordez chaque échange avec une curiosité sincère sur ce qui motive l'autre, votre stress disparaîtra naturellement pour laisser place à une concentration laser.

FIN

merci d'avoir lu "Ne coupez jamais la poire en deux : négocier comme si votre vie en dépendait"

Une œuvre écrite par Fusianima Expert

[Lire la version interactive et commenter](#)

[Découvrir les autres œuvres de l'auteur](#)