

Première question (15 points) :

Donnez les définitions aux termes suivants:

Négociation : Processus par lequel des parties qui privilégient des possibilités divergentes tentent de parvenir à une décision commune.

Position: c'est la solution idéale qu'imagine une partie pour satisfaire ses intérêts.

Intérêt: ce sont les besoins sous-jacents aux positions des parties et dont la satisfaction constitue le réel enjeu des négociations.

Concession: Action d'accorder un privilège à l'autre partie.

Concession symbolique : Concession qui a peu de valeur réelle, mais qui permet à une partie de montrer sa bonne foi ou encore à l'autre d'avoir le dernier mot.

Deuxième question (12 points) :

Faites correspondre les éléments clefs de la négociation (1-2-3-4) avec leurs notions (A-B-C-D) suivantes:

1- Interdépendance -D	2- Un conflit perçu - A	3- Interaction opportuniste - B
4- La possibilité d'un accord- C		

Troisième question (14 points) :

Complétez les phrases par les mots manqués suivants

1. Adoptez une **approche** de résolution de problème (situation gagn-gagne).
2. Ecoutez l'autre **partie**
3. Posez des questions pour : connaître les **arguments** de l'autre partie ;clarifier les **problèmes**; et vérifier la compréhension .
4. Restez **ouvert**;

5. Rapprochez vous des uns et des autres . le **mouvement** est le seul moyen de progresser .

6. Faites la **distinction** entre le problème et les personnes.

Quatrième question (25points):

Traduisez les deux paragraphes en Arabe :

- Intérêts reliés à la relation :
 - Développer des liens amicaux
 - Eviter que le conflit empoisonne une relation
 - Développer une relation de travail
 - Faire des contacts pour le future

- Intérêts reliés à l'image sociale
 - Démontrer que l'on a raison
 - Corriger une atteinte à son honneur
 - Obtenir des excuses ou encore une reconnaissance de sa valeur
 - Créer une relation égalitaire
 - Préserver sa réputation

Cinquième question (34 points):

- Quels sont les Coûts de transaction ? (12 points)
 1. Les ressources financières
 2. Les ressources humaines
 3. Le temps consacré à la négociation
 4. L'engagement émotif et le stress
 5. Les opportunités que l'on délaisse
 6. Les coûts de renégociation

- Quelles sont les quatre phases d'une négociation ? (8 points)
 1. Amorce des négociations
Choix stratégiques et première impression.
 2. Exploration des intérêts
Liste des enjeux et préoccupations.
 3. Recherche d'options de solution
Créativité et revendication.
 4. Adoption d'une solution
Équité et « sauver la face ».

- Quels sont les trois types de conflit ? (6 points)
 1. Conflits d'intérêts
 2. Conflits de besoins
 3. Conflits d'opinions

- Quels sont les éléments d'un plan de négociation? (8 points)
 1. Choisir une intention stratégique de négociation
 2. Choisir une méthode de négociation
 3. Planifier des tactiques de négociation
 4. Planifier l'organisation d'une négociation

Dr. Zakwan KREIT

