

MGT 3162		NEGOCIATION ET GESTION DES CONFLITS			
NIVEAU: LICENCE	CREDITS 5	CLASSE :	3EME ANNEE MANAGEMENT	SEMESTRE	S1
VOLUME HORAIRE	42 H COURS	MODALITES DE CONTROLE DES CONNAISSANCES		EXAMEN FINAL	70%
	21 H TD			CONTROLE CONTINU:	30%

DESCRIPTION DU COURS

Ce cours vise à :

- Maîtriser les tactiques de négociation, de résolution des problèmes et de communication ;
- Comprendre les principes de gestion d'un conflit ;
- Appliquer les principes d'intervention à un conflit.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A la fin de ce cours, les étudiants devraient être en mesure de:

- Etre capable de préparer et mener une négociation ;
- Avoir la posture d'un négociateur ;
- Désamorcer les conflits avant qu'ils perturbent la cohésion du groupe ;
- Développer les habiletés de résolution des conflits.

PRE-REQUIS

Aucun

CONTENU

Chapitre 1	Introduction à la négociation et la gestion de conflit
	I. Situation et perception II. Positions et perspectives III. Les pseudo-négociations
Chapitre 2	La réflexion préalable à la négociation
	I. La connaissance des interlocuteurs <ol style="list-style-type: none"> 1. L'identité professionnelle 2. Le capital relationnel 3. La diversité culturelle II. L'identification des intérêts <ol style="list-style-type: none"> 1. Hiérarchie des intérêts 2. La création de valeur

-
- 3. Seuil minimal et prix de réserve MESORE
 - 4. Renforcement de MESORE
 - 5. Zone d'accord possible
 - III. L'argumentation
 - 1. L'effet d'ancrage
 - 2. Le recours aux critères
 - 3. Les options et les variantes
-

Chapitre 3 La négociation pour un *business* efficace

- I. Les tactiques de négociation
 - 1. Les négociations coopératives
 - 2. Les négociations conflictuelles
 - 3. Le cadrage et l'évaluation permanente
 - II. Les obstacles à un accord
 - 1. Les obstacles structurels
 - 2. Les obstacles culturels
 - 3. Les obstacles personnels
 - 4. Le manque d'informations et le dilemme du négociateur
 - 5. Le pouvoir du dialogue
 - III. Les erreurs psychologiques
 - 1. Les attentes irréalistes
 - 2. L'excès de confiance en soi
 - 3. Les partis pris
 - 4. La surenchère
 - 5. Les émotions non maîtrisées
 - IV. Les compétences en négociation
 - 1. L'amélioration continue
 - 2. La négociation comme compétence clé de l'entreprise
-

Chapitre 4 La posture de négociateur performant

- I. L'installation de la relation
 - 1. Coopération vs compétition
 - 2. Les règles du jeu
 - 3. Réciprocité et bienveillance
 - II. La prise d'initiative et de l'avantage
 - 1. L'avantage
 - 2. Les concessions réciproques
 - III. La persuasion
 - 1. Le processus de persuasion
 - 2. Les moments appropriés de la persuasion
 - IV. La multiplicité des interlocuteurs
 - 1. La répartition des rôles
 - 2. La conduite des négociations complexes
 - 3. Les coalitions
 - V. Prévenir le conflit
 - 1. La souplesse relationnelle
 - 2. Le désarmement du conflit
-

Chapitre 5 La notion de conflit

- I. Définition du conflit
-

-
- II. Typologie des conflits
 - III. Les composantes d'un conflit
 - IV. Les causes des conflits
 - V. La dynamique des conflits
-

Chapitre 6 La stratégie de résolution des conflits

- VI. La clarification du conflit
 - 1. Les entretiens
 - 2. Le comportement
 - 3. Le dialecte corporel des émotions
 - 4. L'écoute active
 - 5. Les comportements contreproductifs
 - VII. Les étapes de résolution du conflit
 - 1. Expliciter les causes du conflit
 - 2. Prendre de la hauteur
 - 3. Négocier les solutions
 - 4. Définir les termes d'un pacte
 - VIII. Entretenir un climat de travail serein
 - 1. Transformation des adversaires en alliés
 - a) Les atouts d'une personnalité difficile
 - b) La multiplication des échanges
 - c) La confiance
 - 2. Le code des échanges respectueux
 - 3. Le renforcement de la cohésion
 - a) Evaluation du climat
 - b) La communication
 - c) Les valeurs partagées
 - d) Le format des relations professionnelles
 - 4. Le développement des talents
 - a) L'accompagnement des talents
 - b) L'écoute des collaborateurs
 - c) La délégation des tâches
 - d) L'anticipation des évolutions
-

BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE

Barjou, B. (2014), La bible pour gérer les conflits, Editions ESF : France.

Bercoff, M.A. (2007), L'art de négocier : L'approche Harvard en 10 questions, Eyrolles : Paris.

Watkins, M., Luecke, R. & Rémond, A. (2016), L'essentiel pour négocier : Les clés pour un business efficace, Harvard Business Review France.