Syllabus

UE: **Négociation et gestion des conflits**	**Parcours: 3ème management**
Enseignante: Mme Rim Mosbeh	**Semestre : 5**
Département: Sciences de Gestion	**Volume horaire :21h**
	Crédit : 3
	Coefficient : 1.5

Objectifs du cours:

L'objectif de ce module est de donner aux étudiants une initiation à la stratégie d'entreprise en présentant

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Sensibiliser les étudiants à la nécessité de considérer le conflit comme un indicateur de dysfonctionnement et non comme une menace à l'organisation ;
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Fournir une méthodologie d'intervention en cas de conflit ;
- Initier les étudiants aux techniques et aux tactiques les plus usuelles en matière de négociation.
- Développer des capacités d'analyse et de diagnostic multidimensionnel des conflits.
- Développer les différentes stratégies de gestion des conflits, leurs caractéristiques et les contextes dans lesquels elles peuvent être pertinentes : de l'imposition à la négociation.
- Expliquer les attitudes de base en situation de conflit : les attitudes assertives, l'écoute active...
- Saisir Eléments de base de la négociation : définition, types de négociations, conditions de réussite,
- Comprendre comment sortir ou profiter des situations conflictuelles.
- Maîtriser les différentes techniques de management de conflit et décider de la meilleure stratégie à adopter
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

Compétences attendues :

Appréhender la manière dont s'établissent ces priorités, à maîtriser les outils spécifiques au raisonnement stratégique, mais aussi à saisir les éléments de base de la négociation : définition, types de négociations, conditions de réussite, Comprendre comment sortir ou profiter des situations conflictuelles.

Plan du cours:

Semaine	Chapitre
1	**Introduction**
2-3	**Chapitre 1** : Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes
4-5	**Chapitre 2**:Situer le rôle du manager
6-7	**Chapitre 3** :.Prévenir les conflits
8-9	**Chapitre 4** : Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement
10-11	**Chapitre 5** : Résoudre un conflit
12-13	**Chapitre 6** : Appréhender les méthodes de résolution des conflits
14	**Révision**

Mots clés :

Gestion assertive des conflits, négociations, management des équipes, préparation de la négociation, techniques, tactiques et stratégie de négociation.

Pré-requis : Principes de gestion, stratégie d'entreprise

Pédagogie d'enseignement :

Avant chaque séance, les étudiants pourront être amenés à lire des textes recommandés par l'enseignant (chapitres de livres, articles…). Pour permettre un travail approfondi et efficace, le cours se basera sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles.

- Mise en situation : à partir de situations types, recherche et expérimentation du meilleur scénario de résolution du conflit
- Exercice d'application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants et sur des vidéos d'entraînement
- Mise en situation : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation, d'évitement

Evaluation:

Type d'évaluation	% du Total de la note
Assiduité et participation	10%
Contrôle Continu	20%
Exam final	70%

Ressources Bibliographiques

- Cloke, K. et Goldsmith, J. (2005). Resolving Conflicts at Work: Eight Strategies for Everyone on the Job. San Francisco : Jossey-Bass. Cormier, S. (2004).
- Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail. Québec : Presses de l'Université du Québec. Cormier, S. (2006).
- La communication et la gestion, 2e édition. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Labelle, G. (2005). Comment désamorcer les conflits au travail. Montréal : Les éditions Transcontinental, Collection entreprendre.
- Lemelin, M. et Rojot, J. (1999). La gestion des conflits organisationnels et des autres rapports, dans Agence universitaire de la Francophonie, Manuel de gestion, (p. 365-386). Paris : Ellipses/AUF.