



# Anticiper et gérer les situations difficiles dans le management de projet

## Négociation et gestion des conflits dans les projets

<b>Catégorie :</b> Compétences comportementales	<b>Code :</b> CC04
<b>Durée :</b> 2 jours en distanciel ou présentiel	<b>Profil :</b> Chefs de projet, membres d'équipe-projet, l'ensemble des parties prenantes
<b>Pédagogie :</b> Théorie 50% vs Pratique 50%	<b>Evaluation :</b> Mises en situation   Quizz en fin de formation
<b>Langue :</b> Dispensé en français ou anglais	<b>Tarif :</b> 3 500 €HT pour un groupe de 12 personnes maximum (hors frais de vie)

*Trop souvent dans l'environnement projet, la négociation est une dimension négligée, alors qu'elle est avec la communication un facteur clé de succès ou d'échec des projets. Les différentes parties prenantes, et en premier lieu le chef de projet, doivent négocier au quotidien, comprendre les spécificités de cet environnement et trouver des réponses appropriées. Parfois cette négociation peut se transformer en conflit. Négocier, anticiper et gérer des conflits potentiels ou déclarés au sein des projets, utiliser des méthodes et un savoir-être spécifiques à chaque type de situation, tels sont les objectifs de ces 2 jours de formation consacrés à la négociation et à la gestion des conflits.*

### OBJECTIFS

- Identifier, analyser et développer des relations constructives avec toutes les parties prenantes d'un projet
- Prendre conscience de la spécificité du contexte projet « non hiérarchique » et transversal
- Mieux se connaître (Quelle image projetez-vous aux autres ? Quel négociateur êtes-vous ?)
- Savoir négocier en toutes circonstances
- Améliorer les compétences en négociation et les aptitudes en communication
- Comprendre le conflit et ses mécanismes dans l'équipe projet
- Connaître les techniques de gestion et de résolution des conflits

### Les atouts de d<sup>2</sup>X Expertise

- Des intervenants expérimentés et consultant en management de projet
- Une pédagogie orientée vers l'action et le feedback
- Des outils issus directement de nos missions de conseil

### Prérequis

Être concerné par un projet en tant que partie prenante ou Chef de projet.



# Programme de formation

## LES FACTEURS CLÉS DE SUCCES

### IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

- L'identification des parties prenantes
- L'évaluation des attentes des parties prenantes
- La compréhension de l'influence des parties prenantes sur le projet
- La représentation graphique du réseau d'influence

### LA COMPRÉHENSION DU CONTEXTE PARTICULIER DU PROJET EN ÉQUIPE

- Le management non-hiérarchique
- Le leadership non-hiérarchique
- Comment créer une dynamique de groupe ?
- Comportements clés du Chef de projet

### LE COMPORTEMENT QUE DOIT AVOIR LE CHEF DE PROJET ET LES BONNES PRATIQUES QU'IL DOIT METTRE EN ŒUVRE

- Le leadership non hiérarchique
- Ne pas « toujours raisonner », ne pas « toujours forcer »
- La flexibilité du chef de projet, les cinq méthodes de résolution des conflits
- Faire changer, négocier analyser

### LA NÉGOCIATION : INTRODUCTION

- Définition
- Les principes et étapes d'une bonne négociation
- Les 3 S du négociateur : Savoir, Savoir-faire, Savoir-être
- Exercice : Quel négociateur êtes-vous ?

### LA NÉGOCIATION RAISONNÉE : COMMENT RÉUSSIR UNE NÉGOCIATION ?

- Les 5 principes fondamentaux de Roger Fisher et William Ury
- Comment bien se préparer à une négociation raisonnée

### LE SAVOIR ET LE SAVOIR-FAIRE DE LA NÉGOCIATION : LES ÉTAPES DE LA NÉGOCIATION

- La préparation et la consultation : étapes essentielles de la négociation
- Les techniques et stratégies de négociation
- Les étapes et méthodes de négociation à proprement parler
- Les méthodes de concession et de maîtrise d'objections
- Exercices de mise en situation



## LE SAVOIR-ÊTRE DU NÉGOCIATEUR

- Exercice : Quelle image projetez-vous aux autres ?
- Prendre conscience de l'image que l'on projette aux autres
- L'importance de la communication orale : Écoute active, clarification, reformulation
- Importance du non-verbal : gestuelle et communication écrite

## LA COMPRÉHENSION DU CONFLIT ET DE SES MÉCANISMES DANS L'ÉQUIPE PROJET

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les réactions face aux changements
- Le conflit et ses mécanismes : les différents modes de fonctionnement et de motivation