

Les conflits : les comprendre, les prévenir et les dépasser

RS420.190.25.5603.21

VHO

Mise à jour : 25.02.2025

haute école
neuchâtel berne jura **arc** gestion
neuchâtel delémont

Descriptif de module

Domaine : Economie et Services
Filière : Economie d'entreprise, à plein temps et en emploi
Orientation : Droit et RH

1. Intitulé de module	Option secondaire	2025-2026
Code : 5603.21	Type de formation : <input checked="" type="checkbox"/> Bachelor <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> MAS <input type="checkbox"/> DAS <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> Autres :	
Niveau : <input type="checkbox"/> Module de base <input type="checkbox"/> Module d'approfondissement <input type="checkbox"/> Module avancé <input checked="" type="checkbox"/> Module spécialisé <input type="checkbox"/> Autres	Caractéristique pour filière Economie d'entreprise : <input checked="" type="checkbox"/> Module dont l'échec peut entraîner l'exclusion définitive de la filière selon le règlement de filière Bachelor of Science en Economie d'entreprise	
Type : <input checked="" type="checkbox"/> Module principal <input type="checkbox"/> Module lié au module principal <input type="checkbox"/> Module facultatif ou complémentaire <input type="checkbox"/> Autres :	Organisation temporelle : <input checked="" type="checkbox"/> Module sur 1 semestre <input type="checkbox"/> Module sur 2 semestres <input type="checkbox"/> Semestre d'automne <input checked="" type="checkbox"/> Semestre de printemps <input type="checkbox"/> Autres :	

2. Organisation

Crédits ECTS : 5

Langue principale d'enseignement :

Français Italien
 Allemand Anglais
 Autres :

3. Prérequis

- Economie d'entreprise :
- PT : avoir validé les modules des semestres 1 et 2 des études à plein temps et avoir suivi les modules des semestres 3 et 4 des études à plein temps
 - EE : avoir validé les modules des semestres 1 à 4 des études en emploi et avoir suivi les modules des semestres 5 et 6 des études en emploi
- Pas de prérequis
 Autres :

4. Compétences visées / Objectifs généraux des unités de cours

La vie professionnelle est jalonnée de conflits potentiels qu'il faut savoir anticiper ou, s'ils surviennent, auxquels il faut savoir faire face. Comment ? Quelques pistes seront abordées et étudiées dans le cadre de ce cours (cf. point suivant).

5. Contenu et formes des unités de cours

Ce cours est axé tant sur la compréhension, la prévention que la gestion des conflits. Il permet de découvrir de meilleures manières de communiquer et d'apprendre à appliquer des techniques pour désamorcer des situations difficiles et se sentir mieux dans son environnement professionnel et privé.

Les thématiques suivantes seront notamment abordées :

- Les fondements psychologiques des conflits ;
- L'impact des émotions et du stress sur les conflits ;

Hes·SO

- Les outils de prévention et régulation des conflits : l'assertivité (connaissance de soi et l'autre), l'écoute active, la communication non-violente, la thérapie sociale, l'intelligence émotionnelle, la pleine conscience, etc. ;
- L'art de la médiation et de la négociation ;
- Les obligations de l'employeur en matière de prévention des conflits et autres risques psychosociaux ;
- La mise en place d'un mécanisme de gestion des conflits en entreprise ;
- Les sanctions juridiques à disposition de l'employeur ;
- Les spécificités des situations de harcèlement psychologique et sexuel ;

Le cours est ponctué d'exercices et d'ateliers visant à mettre en pratique les apprentissages théoriques.

6. Modalités d'évaluation et de validation

L'OS sera clôturée par :

- **Différents travaux individuels et/ou de groupe**, dont le déroulement sera expliqué dans une directive séparée.

Disposition applicable aux travaux collectifs :

Tout comportement avéré préteritant la bonne réussite d'un travail de groupe se verra sanctionné par l'exclusion de l'étudiant-e qui ne s'acquitte pas de ses devoirs envers le groupe. Si le travail de groupe doit être évalué par une note collective, l'étudiant-e exclu-e se verra attribuer la note 1. Aucune disposition particulière n'est prévue pour les membres restants du groupe réduit, ni en termes d'allègement de la charge totale devant être réalisée, ni en termes d'assouplissement du barème.

Règle(s) de validation :

Moyenne des travaux selon directive séparée, résultat arrondi au 1/10 de point.

Critères de réussite :

$N \geq 4.0$:	Module acquis
$3.5 \leq N < 4.0$ (Fx) :	Remédiation du module
$N < 3.5$:	Répétition du module

7. Modalités de remédiation et de répétition

- Remédiation possible pour les examens
- Remédiation possible pour le travail individuel ou de groupe de la manière suivante :
 - les conditions de remédiation sont notifiées par mail au groupe ou à la personne concernée
- Pas de remédiation pour
 - les travaux de semestre individuels ou de groupe
 - les contrôles continus
- Autre (précisez) : en cas d'examen de remédiation (indépendamment de la session durant laquelle la remédiation a lieu)
 - la note de chaque travail de semestre éventuel, individuel ou de groupe, sera reprise
 - la note de chaque contrôle continu éventuel sera repriseavec la même pondération pour le nouveau calcul de la note de l'unité de cours remédiée.
 - les points de bonus éventuels ne seront pas repris.

8. Remarques

Un cours de 4 périodes peut avoir lieu en dehors de l'horaire habituel.

Dans l'hypothèse où la possibilité d'aller voir un spectacle ou une conférence sur cette thématique était donnée, cela n'entraînera aucun frais pour les étudiant-e-s.

Dans l'éventualité d'une visite d'entreprise ou autre activité extra muros (sous réserve à ce jour), les frais de déplacement sont à la charge des étudiants.

9. Bibliographie

Cf. avec l'enseignante (sera fournie dans le cadre du cours)

10. Enseignants

- Maëlle Willemin, médiatrice, titulaire du brevet d'avocat, responsable du site de Delémont et chargée de cours de droit à la HEG Arc
- Participation de Céline Derungs, sophrologue et d'intervenants externes occasionnels

Nom du responsable de module : Maëlle Willemin

Descriptif validé le xx août 2025 par le Conseil de Direction HEG Arc