

Prévenir et dépasser les conflits : outils et postures managériales

VHO

Mise à jour : 18.02.2026

Descriptif de module

Domaine : Economie et Services
Filière : Economie d'entreprise, à plein temps et en emploi
Orientation/axe : Soft skills / Communication

1. Intitulé de module Option secondaire 2026-2027

Code :

Type de formation :

Bachelor Master MAS DAS CAS Autres :

Niveau :

- Module de base
 Module d'approfondissement
 Module avancé
 Module spécialisé
 Autres

Caractéristique pour filière Economie d'entreprise :

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 :

- Module principal
 Module lié au module principal
 Module facultatif ou complémentaire
 Autres :

Organisation temporelle :

- Module sur 1 semestre
 Module sur 2 semestres
 Semestre d'automne
 Semestre de printemps
 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

Désaccords, tensions, non-dits, malentendus : les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle et privée. Cette option permet aux étudiant·es de développer des outils et des postures managériales pour les prévenir et y faire face de manière constructive et responsable.

À l'issue de cette unité, l'étudiant·e sera capable de :

1. **Comprendre les tensions et les conflits**, en identifiant les mécanismes psychologiques et émotionnels qui les génèrent, ainsi que l'impact du stress et des émotions sur leur dynamique.
2. **Analyser les situations conflictuelles dans les organisations**, en tenant compte des acteurs, des jeux de pouvoir et des personnalités difficiles, et en repérant l'escalade des tensions et conflits de manière précoce.
3. **Prévenir les conflits**, par une approche individuelle, centrée sur le développement de l'assertivité et de compétences relationnelles, et par une approche organisationnelle tenant compte des dispositifs, obligations et bonnes pratiques de l'entreprise.

4. **Dépasser et réguler les conflits**, en adoptant des postures managériales adaptées aux situations conflictuelles, fondées sur l'écoute, la responsabilité et la coopération.
5. **Développer une réflexivité sur sa propre posture professionnelle**, notamment dans des contextes de désaccord, de tension ou de confrontation.

5. Contenu et formes d'enseignement

L'option abordera notamment les thématiques suivantes :

1. Fondements des tensions et des conflits

- Compréhension des mécanismes psychologiques à l'origine des tensions et des conflits
- Impact des émotions et du stress sur les tensions et les conflits

2. Analyse des dynamiques relationnelles et organisationnelles

- Acteurs, rôles, alliances et loyauté dans les organisations
- Jeux de pouvoirs et personnalités difficiles
- Escalade des tensions et des conflits

3. Prévention des conflits

- Approche individuelle :
 - Développement de l'assertivité et connaissance de soi et de l'autre
 - Écoute active, communication non-violente et gestion des émotions
- Approche organisationnelle :
 - Obligations de l'employeur en matière de prévention des conflits et des risques psychosociaux
 - Analyse des signaux faibles annonciateurs de tensions et de conflits
 - Réflexions autour de directives légales et bonnes pratiques au sein des organisations
 - Spécificités du mobbing et du harcèlement sexuel

4. Gestion et régulation des conflits

- Postures et outils managériaux pour réguler les tensions
- L'art de la médiation et de la négociation
- Sanctions juridiques à disposition de l'employeur

5. Réflexion sur la posture professionnelle

- Développement d'une posture managériale responsable et constructive face aux conflits
- Analyse réflexive sur ses propres comportements et attitudes dans les situations conflictuelles

L'option sera enseignée sous forme de :

- Cours ex-cathédra et cours frontal participatif
- Travaux pratiques et exercices
- Coaching

6. Modalités d'évaluation et de validation

L'OS sera clôturée par :

- **Un travail de groupe et un travail individuel**, dont le déroulement sera expliqué dans une directive séparée.

Disposition applicable aux travaux collectifs :

Tout comportement avéré préjudiciable à la bonne réussite d'un travail de groupe se verra sanctionné par l'exclusion de l'étudiant-e qui ne s'acquiesce 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 ≥ 4.0 :	Module acquis
3.5 ≤ 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 reprise avec 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'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. Si l'activité extra muros consiste à assister à un spectacle ou à une conférence sur cette thématique le prix d'entrée sera à la charge de la HEG-Arc.

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, de Florence Hügi, formatrice d'adulte, de Julie Brosy, psychologue du travail, et d'intervenants externes occasionnels

Nom du responsable de module : Maëlle Willemin

Descriptif validé le xx août 2026 par le Conseil de Direction HEG Arc