

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Gestion des conflits et des relations de travail (5EN1027)

Filières concernées	Nombre d'heures	Validation	Crédits ECTS
Bachelor en sciences économiques, orientation comptabilité/finance	Cours: 4 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation économie politique	Cours: 4 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation management	Cours: 4 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation ressources humaines	Cours: 4 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation systèmes d'information	Cours: 4 ph	écrit: 2 h	6

ph=période hebdomadaire, pg=période globale, j=jour, dj=demi-jour, h=heure, min=minute

Période d'enseignement:

- Semestre Automne

Equipe enseignante:

 Professeur : Katarzyna JAGODZINSKA PhD
 bureau 306
 Institut de l'Entreprise
Rue A.-L. Breguet 1, CH-2000 NEUCHATEL
+41 32 718 1360 -  katarzyna.jagodzinska@unine.ch

Objectifs:

Ce cours offre une introduction à la problématique et la démarche scientifique de la gestion des conflits et des relations de travail. Les sujets traités incluent: définition des conflits, types de conflits, facteurs de conflits entre personnes et groupes, stratégies individuelles de conflits, outils et techniques de résolution des conflits. Le cours présente aussi les principales préoccupations managériales concernant l'analyse du processus de communication, le comportement des individus en situations de conflits, ainsi que l'analyse des stratégies et techniques de négociation. Des études de cas et des jeux de simulation sont utilisés pour rendre opérationnels les théories et concepts discutés en cours.

Connaître les outils conceptuels de la gestion des conflits et des relations de travail en vue de résoudre des disputes dans un contexte international et multiculturel. Les étudiants sont capables d'analyser une situation de résolution de conflit et de négociation, d'en extraire les enjeux et d'atteindre leurs objectifs tout en maîtrisant les paramètres multiculturels et interculturels risquant d'influer sur le processus en question, compte tenu d'un monde économique en mode d'internationalisation, de complexification, de spécialisation et d'accélération.

Contenu:

Introduction présentant la définition des conflits, les caractéristiques des conflits, les différents types de conflits, les étapes de l'escalade, les origines des conflits, les stratégies individuelles de conflits, les techniques et règles de communication ainsi que les modalités de la négociation appliquées en vue de conclure une affaire, de décider d'une affaire et de résoudre des disputes. Analyse de ces mêmes processus influencés par l'internationalisation des affaires en contexte de gestion des équipes multiculturelles.

Forme de l'évaluation:

Evaluation continue : test intermédiaire (30%), examen écrit portant sur l'ensemble de la matière lors de la dernière séance de cours (50%), participation au cours, études de cas et jeux de simulation (20%).
Rattrapage : examen écrit de 2h

Documentation:

1. Breard, R., Pastor P. (2011), Gestion des conflits. La Communication à l'épreuve, Wolters Kluwer France (4ème édition);
2. Mayer, B. (2000) The Dynamics of Conflict Resolution. A Practitioner's Guide, publ. by Jossey-Bass

Forme de l'enseignement:

Exemples et exercices pratiques appliqués durant le cours, études de cas, jeux de simulation.

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Gestion des conflits et des relations de travail (5EN1027)