

**Gestion de conflits**  
**Managing Conflicts**

<b>Code cours</b> <i>Course code:</i> GCF	<b>Crédits ECTS</b> <i>ECTS Credits:</i> 1
<b>Coordonnateurs</b> <i>Lecturers</i>	G. Baube / Consultant - Novamediation (Intervenant Extérieur <i>guest speaker</i> )
<b>Période</b> <i>Year of study</i>	: 1 <sup>ère</sup> année <i>1<sup>st</sup> year</i> : 2 <sup>ème</sup> année <i>2<sup>nd</sup> year</i>
<b>Semestre</b> <i>Semester</i>	: 1er semestre <i>1<sup>st</sup> semester</i> : 3 <sup>ème</sup> semestre <i>3<sup>rd</sup> semester</i>
<b>Evaluation</b> <i>Assessment method(s)</i>	:
<b>Langue d'instruction</b> <i>Language of instruction</i>	: Français <i>French</i>
<b>Type de cours</b> <i>Type of course</i>	: Optionnel <i>Elective</i>
<b>Niveau</b> <i>Level of course</i>	: n/a
<b>Cours</b> <i>Lectures</i>	: 12h30
<b>T.D.</b> <i>Tutorials</i>	:
<b>T.P.</b> <i>Laboratory sessions</i>	:
<b>Projet</b> <i>Project</i>	:
<b>Non encadré</b> <i>Homework</i>	:
<b>Horaire global</b> <i>Total hours</i>	: 12h30

**Ce module fait partie du parcours savoir-être/communication.**

**Compétences attendues :**

- connaître le conflit dans son mécanisme et ses conséquences
- découvrir différents modes et techniques de résolution des conflits
- découvrir les bases de la communication pour *prévenir* et/ou *résoudre* les conflits

**Pré-requis :** Aucun

**Contenu :**

- ✓ connaître le conflit ; notions, définitions, enjeux (dans le monde du travail)
- ✓ conflit, confrontation, consultation, concertation, négociation
- ✓ découvrir les modes de résolution des conflits
- ✓ prévenir les conflits ; communiquer mieux, connaître l'autre et ses enjeux
- ✓ gérer les conflits ; gestion des émotions, empathie, assertivité
- ✓ résoudre les conflits ; techniques & postures
- ✓ envisager des situations professionnelles délicates
  - interagir avec un manager à la personnalité difficile
  - dialoguer avec une personne très à cheval sur les règles
  - régler un différend de travail avec un collègue ou partenaire sur un projet
  - appréhender un conflit avec un client

**Bibliographie :**

Gestion des conflits, Boîte à outils – Dunod  
 Les mots sont des fenêtres – Marshall Rosenberg, La Découverte  
 La négociation raisonnée – Ury & Fisher, Seuil

**This module is proposed within the social skills/communication track.**

**1- Expected competencies**

- knowing about conflicts; their patterns, causes and consequences
- discovering various modes and skills about conflict resolution
- discovering the fundamentals of interpersonal communication in order to prevent and/or solve conflicts

**2- Prerequisites: None**

**3- Content**

- ✓ knowing about conflicts; definition, notions, stakes (particularly in a working environment)
- ✓ discussing conflict, confrontation, consultation, dialogue, negotiation
- ✓ discovering various modes of conflict resolution
- ✓ preventing conflicts by better knowing the other party and its interests and by better communicating
- ✓ handling conflicts thanks to empathy, assertivity and emotional regulation
- ✓ resolving conflicts: techniques and positions
- ✓ handling various conflictual professional situations
  - interacting with a strong personality manager
  - keeping dialog with a rigid-minded person
  - conflict with a work colleague or a project partner

– conflict with a client

**4- Recommended readings**

Gestion des conflits, Boîte à outils – DUNOD

Les mots sont des fenêtres – Marshall Rosenberg, La Découverte

La négociation raisonnée – Ury & Fisher, Seuil