Année académique 2021 - 2022 Domaine Social

Bachelier en gestion des ressources humaines

HELHa Tournai - Frinoise Rue Frinoise 12 7500 TOURNAI
Tél : +32 (0) 69 89 05 06 Fax : +32 (0) 69 89 05 04 Mail : social.tournai@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

UE G308 Gestion des conflits			
Code	SORH3B08	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	30 h
Coordonnées des **responsables** et des intervenants dans l'UE	**Sébastien BEEL** (sebastien.beel@helha.be)		
Coefficient de pondération		20	
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification		bachelier / niveau 6 du CFC	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Cette UE vise à mener, ou proposer, une politique de gestion des ressources humaines préventive ou curative en termes de gestion de conflits et à comprendre les mécanismes de médiation.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 1 **Établir une communication professionnelle**
- 1.1 Rédiger un écrit et présenter un exposé sous les formes professionnelles requises
- 1.4 Adapter son comportement à la situation et à son interlocuteur
- 1.5 S'assurer de la transmission et de la compréhension des messages

Compétence 5 **Établir des actions '' relations humaines'' en cohérence avec le projet, la stratégie, la politique de l'organisation dans des contextes nationaux et internationaux**
- 5.2 Promouvoir des conditions de travail, un climat social de qualité et respecter les partenaires sociaux
- 5.3 Développer, gérer et évaluer des systèmes et des supports d'information et de communication interne

Compétence 6 **Adopter un esprit scientifique et de recherche pour optimiser les prises de décisions, la mise en œuvre des plans d'action et les évaluer**
- 6.1 Identifier et circonscrire une problématique en gestion des ressources humaines

Acquis d'apprentissage visés

Voir fiche d'Activité d'Apprentissage ci-jointe.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun
Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

SORH3B08A Médiation et gestion des conflits 30 h / 2 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

SORH3B08A	Médiation et gestion des conflits	20

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

Principe général :

La note de l'activité d'apprentissage constitue la note de l'unité d'enseignement (UE).

Le seuil de réussite pour acquérir les crédits de l'UE est de 10/20. Néanmoins le jury peut souverainement proclamer la réussite de l'unité d'enseignement, même si le seuil de réussite n'est pas atteint pour autant que le déficit soit jugé acceptable au vu de l'ensemble des résultats (cf. articles 139 et 140 du Décret « Paysage »).

La décision du jury, de portée individuelle, est dûment motivée.

Exceptions après délibération du jury :

En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans l'activité d'apprentissage de l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'UE.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération de l'activité d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Les formes d'évaluation et les dispositions particulières de l'activité d'apprentissage sont reprises dans la fiche descriptive jointe.

Les modalités d'évaluation et d'examens sont détaillées dans le Règlement spécifique des bacheliers en Communication et Gestion des Ressources Humaines de l'année académique 2021-2022 posté sur ConnectED.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2021-2022).

Année académique 2021-2022 Domaine Social

Bachelier en gestion des ressources humaines

HELHa Tournai - Frinoise Rue Frinoise 12 7500 TOURNAI
Tél : +32 (0) 69 89 05 06 Fax : +32 (0) 69 89 05 04 Mail : social.tournai@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Médiation et gestion des conflits			
Code	23_SORH3B08A	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	30 h
Coordonnées du **Titulaire** de l'activité et des intervenants	**Sébastien BEEL** (sebastien.beel@helha.be)		
Coefficient de pondération		20	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Les cours de « Démarches et système de la communication » du Bloc 1 et de « Négociations et prise de décisions » du Bloc 2 préparent les étudiants à ce cours de « Médiation et gestion de conflits ».

Objectifs / Acquis d'apprentissage

À l'issue du cours, l'étudiant(e) sera capable de :

Détecter des sources potentielles de conflits au sein d'une organisation.
Comprendre les mécanismes de base des conflits à 3 niveaux

- One to one
- One to many
- Many to many

Mener, ou proposer, une politique de gestion des ressources humaines préventive ou curative en termes de gestion de conflits
Comprendre les mécanismes de médiation

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Définition des notions de médiation et conflits
Zones de conflits potentielles dans une organisation : processus du conflit, processus émotionnel interne, triangle dramatique, etc.
Sources de conflits intrinsèques et extrinsèques : dilemme du prisonnier, etc.
Rôle préventif et curatif des ressources humaines en termes de gestion de conflits : culture d'entreprise, communication interne, méthodes DESC et Féconde, médiation, ...

Démarches d'apprentissage

Approche par projets
Approche par situation problème
Etudes de cas

Les étudiants intégreront dans une situation conflictuelle personnelle les outils pouvant les aider à résoudre cette situation.

Dispositifs d'aide à la réussite

Accompagnement personnalisé de l’enseignante pour les étudiants qui en font la demande.

Sources et références

Nihil

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Notes de synthèse remises sous version papier et disponibles sur ConnectED (présentation PowerPoint)
Bibliographie remise aux étudiants avec les notes de cours

4. Modalités d'évaluation

Principe

Q 1 et Q 3 : travail de synthèse

Les étudiants présenteront un "cas" personnel. Mise en application à partir d'une situation conflictuelle personnelle qu'ils revisitent en utilisant les outils mis à disposition. Cette présentation se fera durera +/- 20 minutes (avec support Power Point)

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation	Tvs	100			Tvs	100

Tvs = Travail de synthèse

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

Dispositions complémentaires

Néant

Référence au RGE
En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d’année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2021-2022).