

Objectifs

- Les professionnel·les en contact avec du public sont parfois dépourvu·es face à des situations d'agressivité ou de violence verbale, voire de harcèlement ou de maltraitance verbale. Ce DU vise à offrir une réflexion centrée sur les émotions, sur une pratique réflexive et sur la compréhension et l'interprétation interactionnelles des mécanismes de montée en tension violente, pour y faire face et y remédier.



Informations pratiques

PUBLIC VISÉ

Tous les professionnel·les en lien avec du personnel, des usager·ères et des client·es dans les secteurs publics et privés

- Modalités pédagogiques : S1 violence verbale et gestion de conflit (2 cours) ; S2 rapports de pouvoir (1 cours et deux séminaires).
Durée : 66 h. Contrôle continu avec mises en situation.

RESPONSABLE DU PARCOURS

Claudine MOÏSE
(PU en sociolinguistique)
claudine.moise@univ-grenoble-alpes.fr

GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF

Courriel : fc-llasic@univ-grenoble-alpes.fr;
Téléphone : 04 76 01 26 36
Université Grenoble Alpes
Direction de la formation continue et de l'apprentissage



DIPLÔME D'UNIVERSITÉ

VIOLENCE VERBALE ET MÉDIATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Conception et réalisation : UGA / UFR LLASIC 05/2022 - Crédits photos : UGA

Descriptif des contenus :

Interactions et violence verbale

- À partir de situations concrètes et d'exercices pratiques, nous analyserons les différentes formes de violence verbale, leurs mécanismes linguistiques, contextuels et émotionnels.

Cela permettra d'aborder les possibles déconstructions des processus violents et de développer des attitudes nécessaires à la médiation.



DU VIOLENCE VERBALE ET MÉDIATION
EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Gestion de conflit

- Sous forme d'ateliers et dans une perspective sociolinguistique, des pratiques de gestion de conflit seront proposées.

Il sera mis en œuvre les différentes étapes nécessaires à la médiation et différentes méthodes seront mises en situation (pratiques narratives, gestion des émotions et Communication Non Violente).

Discours langues et pouvoir

- Nous aborderons la notion de discours en mettant l'accent sur la question des normes, des représentations et des catégories sociales, des violences institutionnelle et symbolique qui structurent notre société.

Les thématiques porteront sur les inégalités sociales et les discriminations langagières (glottophobie, violence verbale, discours de haine), les identités genrées, nationalistes, ethniques, etc.

