

Objectifs

- Les professionnel·les en contact avec le public ou les personnes dans leur vie quotidienne 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.

Les personnes qui veulent améliorer leurs compétences communicatives en situation de conflit.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- 7-10 janvier 2025 : Interactions et violence verbale
- 30 juin-4 juillet 2025 : Gestion de conflit
- Entre janvier et juillet : deux séminaires de sociolinguistique

Durée 44h. Contrôle continu avec mises en situation.

DU possible en formation continue (728€) ou en formation initiale (200€).

Formation dispensée en présentiel à l'UGA.

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

DÉTAILS SUR LE PARCOURS :

formations.univ-grenoble-alpes.fr

SITE WEB DE L'UFR :

llasic.univ-grenoble-alpes.fr



DIPLÔME D'UNIVERSITÉ

VIOLENCE VERBALE ET MÉDIATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE

MODALITÉS D'ENSEIGNEMENT SPÉCIFIQUES

Formation initiale ou
formation continue

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).

Séminaires en sociolinguistique

- Les séminaires abordent 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.

