

# UEL - Communiquer et gérer les conflits en entreprise



Composante  
UFR STGI, site  
de Montbéliard



Langue(s)  
d'enseignement  
Français

## Présentation

Dans une perspective de développement des soft skills demandée par les entreprises partenaires, l'UFR STGI souhaite proposer une UE libre de formation à la communication en milieu professionnel. Avec un /une :

- Apport théorique sur la Communication Non Violente.
- Apport théorique sur la Programmation Neuro-Linguistique : repérage, synchronisation, ancrage.
- Apport théorique sur les notions de méta-programmes : modèles observables dans les comportements verbaux et non verbaux.
- Apport théorique sur le fractionnement.
- Apport théorique sur les systèmes de représentation sensorielle et le langage.
- Apport théorique sur la structure des états affectifs.
- Développement de l'empathie dans la sphère professionnelle.
- Introduction au fonctionnement et gestion de la dynamique de groupe.
- Gestion des projections et pensées limitantes dans la communication.
- Apprentissage des techniques de prise de parole et proxémie dans les processus de communication.

Les apports théoriques seront suivis d'une mise en pratique systématique : exercices, jeux de rôle.

## Objectifs

Devenir un excellent communicant et savoir désamorcer un conflit et gérer un public difficile. Comprendre les différents types de personnalités. Comprendre les tenants et les aboutissants de la communication non-violente.

## Savoir-faire et compétences

- Acquisition de connaissances sur les techniques de communication.
- Acquisition de connaissances sur son propre fonctionnement et ses automatismes pour mieux les comprendre et les gérer.
- Acquisition d'outils permettant de reconnaître et exprimer ses besoins.
- Acquisition de techniques permettant de s'affirmer avec confiance et bienveillance.
- Acquisition de techniques pour prendre la parole en public avec aisance.

## Les + de la formation

Une formation dynamique et interactive donnant accès à des connaissances immédiatement applicables dans la sphère privée et professionnelle.

## Organisation

## Contrôle des connaissances

- Assiduité et investissement lors de la journée.
- Présentation orale.
- Rendu d'un livrable.

## Admission

---

### Conditions d'admission

Etudiant.e inscrit.e en Licence 2.

---

### Modalités d'inscription

Inscription auprès de Mme Murielle RUFFIER.

---

### Public cible

Licence 2.

---

### Pré-requis obligatoires

Aucun

---

### Pré-requis recommandés

Il est préférable mais non obligatoire d'avoir suivi l'UEL gestion du stress et confiance en soi.

---

## Et après

---

### Insertion professionnelle

Compétences fortement appréciées par les employeurs.

## Infos pratiques

---

### Contacts

#### Responsable pédagogique

Murielle RUFFIER

✉ [murielle.ruffier@univ-fcomte.fr](mailto:murielle.ruffier@univ-fcomte.fr)

# Programme

---

## Organisation

La formation associe :

- Théorie : pédagogie active centrée sur les expériences et les connaissances des étudiants.
  - Pratique : pédagogie collective avec une mise en situation par des études de cas.
- 10h de formation réparties en 5 créneaux de 2h.