

Intitulé de l'action de formation	Accueil des publics difficiles	
Type d'action	Stage	
Domaine	Publics et communication	
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prévenir et désamorcer les conflits ❖ Analyser les situations et les attitudes 	
Public - Nombre de participants	Personnels de bibliothèques en contact avec le public	Effectif minimum : 8 Effectif maximum : 20
Programme- contenu	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Outils d'analyse et d'action ❖ Règles de communication ❖ Gestion de conflits 	
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apports théoriques ❖ Mise en situation, simulation 	
Intervenants ou réalisation	Mme Sylvie Braun, formatrice indépendante en relations humaines	
Durée – dates – horaires	3 jours – Lundi 7, mardi 8 et lundi 21 mars	09h30 - 12h30 14h00 - 17h00
Lieu	BESANCON, BU Médecine – Pharmacie, salle Tissot	
Financement et partenariat	BIBLIEST	
Frais d'inscription	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel de l'Enseignement supérieur : <ul style="list-style-type: none"> • Régions Grand-Est¹ : gratuit • Autres régions : 300 € • Personnel des bibliothèques publiques (Territorial et Etat) : 300 € • Personnel des autres ministères et des autres métiers du livre et de la documentation et de l'enseignement : 300 € 	
Contacts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Contact Formation</i> : N. France-Henri nadege.france-henri@u-bourgogne.fr ▪ <i>Contact administratif</i> : B. Variot brigitte.variot@u-bourgogne.fr 	
Date limite d'inscription	Vendredi 04 février 2011	

¹ Desservies par Bibliest et Médial : Alsace, Bourgogne, Champagne-Ardennes, Franche-Comté et Lorraine.