

Intitulé de l'action de formation	<b>Accueil des publics difficiles : transformer les conflits en ouverture au dialogue</b>	
Type d'action	Stage	
Domaine	Publics et communication	
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir et désamorcer les conflits</li> <li>• Acquérir des outils pour développer des compétences relationnelles et professionnelles au service de la personne, de l'équipe et de l'activité en général</li> <li>• Mobiliser ses ressources et construire des attitudes et des démarches de coopération</li> <li>• Améliorer ses relations dans une équipe, avec le public</li> <li>• Développer son leadership par une attitude assertive</li> </ul>	
Public - Nombre de participants	Personnels de bibliothèques en contact avec des publics et dans une équipe	Effectif minimum : 8 Effectif maximum : 20
Programme- contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils d'analyse et d'action</li> <li>• Règles de communication</li> <li>• Gestion de conflits</li> </ul>	
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports théoriques</li> <li>• Mise en situation, simulation</li> </ul>	
Intervenants ou réalisation	<b>Mme Sylvie Braun, formatrice indépendante en relations humaines</b>	
Durée – dates – horaires	2 jours, <b>lundi 17 et mardi 18 juin 2013</b>	09h30 - 12h30 14h00 - 17h00
Lieu	<b>Dijon : BU Droit-Lettres : salle de formation</b>	
Financement et partenariat	BIBLIEST	
Frais d'inscription	Personnel des bibliothèques des Universités de Bourgogne et de Franche-Comté : gratuit Personnel des bibliothèques universitaires des autres régions : 180 € <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnels des bibliothèques territoriales et autres participants : 200 €</li> </ul>	
Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Contact Formation</i> : N. France-Henri <a href="mailto:nadege.france-henri@u-bourgogne.fr">nadege.france-henri@u-bourgogne.fr</a></li> <li>▪ <i>Contact administratif</i> : B. Variot <a href="mailto:brigitte.variot@u-bourgogne.fr">brigitte.variot@u-bourgogne.fr</a></li> </ul>	
Date limite d'inscription	<b>Vendredi 17 mai 2013</b>	