

## Gestion et anticipation des situations difficiles

**PUBLIC CIBLE :** *Tout professionnel du secteur socio-culturel*

2 jours de formation

12 à 15 participants

PRESENTATION	
<p>Les structures de proximité à visée socio-culturelle sont confrontées à des situations conflictuelles ou à des manifestations d'agressivité au même titre que d'autres établissements « publics ».</p> <p>Comment anticiper, répondre et gérer dans un tel cas de figure ?</p>	
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Savoir faire face à une situation conflictuelle</li> <li>. Analyser et réfléchir sur son propre comportement dans une situation difficile</li> <li>. Identifier des stratégies de comportements à adopter</li> </ul>	
CONTENUS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Les caractéristiques des publics : espace et temps, rapports aux institutions, l'attachement culturel, codes et identité, facteurs de motivation et attentes</li> <li>La notion d'agressivité et la notion de violence</li> <li>. Les facteurs de conflits</li> <li>Recherche de l'origine du conflit : la notion de seuil</li> <li>. Les obstacles à la communication</li> <li>. Les étapes de règlement d'un conflit</li> <li>. Les attitudes à adopter : synchronisation, flexibilité, tonicité</li> </ul>	
INTERVENANT	QUALIFICATION
<p><b>Cécile GAUDIO</b> ou <b>Valérie PIEVE</b></p>	<p>Consultantes Missions Cadres</p>