



LA COMMUNICATION POSITIVE POUR LES BIBLIOTHEQUES

Une communication consciente et assertive

Objectifs :

- **Développer** une communication assertive et bienveillant
- **Instaurer** un dialogue constructif avec les collègues et les usagers
- **Coopérer** de manière responsable
- **Comprendre et anticiper** les difficultés relationnelles

Contenu prévisionnel :

1. Accueil et ouverture

- Les enjeux de la relation
- Communication : contenu et relation

2. L'émergence des tensions en soi

- Les sources de tension en soi et les processus qui les alimentent
- Être en contact avec ses émotions
- Se connaître dans la relation
- Repérer ses principaux « déclencheurs »

3. L'émergence des conflits dans la relation

- Différences individuelles et facteurs d'émergence des conflits
- Se mettre à la place d'autrui et mieux le comprendre
- Identifier la violence en soi et en l'autre, comme l'expression d'un besoin insatisfait qu'il convient de négocier

4. Les principes de la communication positive

- Les principes de base
- Les attitudes à adopter pour améliorer ses relations aux autres et à soi-même.

5. Gérer la tension par l'attention

- Savoir écouter pleinement
- Observer plutôt qu'évaluer ou dénoncer
- S'attacher à ce qui compte vraiment
- Identifier ses émotions
- Identifier les besoins associés
- Négocier ses besoins dans le respect d'autrui

6. Encourager la coopération

- Le don et le contredon comme principe de vie collective
- La communication positive pour générer les situations éternantes et les conflits potentiels
- L'écoute et l'attention comme base de la compréhension

FAB'DESIGN



LA COMMUNICATION POSITIVE POUR LES BIBLIOTHEQUES

Une communication consciente et assertive

FAB'DESIGN

27 boulevard des Ferrages, 13840 Rognes - 06 16 58 95 04 – contact@fab-design.fr
Organisme de formation n°93131371813