



# Gestion des conflits en bibliothèques

Savoir gérer les conflits internes et externes

## Objectifs :

- Identifier les différents types de conflits et les jeux pervers associés
- Repérer les attitudes et les comportements (les siens et ceux des autres) afin de ne pas s'engager dans des réflexes contreproductifs
- Comprendre les sources de tensions avec les usagers
- Comprendre les phénomènes d'escalade et les cercles vicieux associés
- Identifier les ressorts de la violence, les mésententes à l'origine des malentendus
- Cerner les biais de représentation, les biais de communication pour mieux les dépasser
- Accepter la dynamique émotionnelle en soi et chez l'autre pour mieux la gérer
- Identifier sentiments et besoins en soi et chez l'autre afin de s'inscrire dans la sortie de conflit et la réciprocité
- Maîtriser les principes de la Communication NonViolente
- Gérer son stress et son émotion pour mieux appréhender la relation en situation de tension

## Contenu prévisionnel :

### 1. La dynamique conflictuelle

- Les formes de conflits - Les 5 formes de violence dans le langage et leurs conséquences - La violence dans les relations

### 2. L'émergence des tensions et l'escalade conflictuelle

- L'insatisfaction des besoins - Le cercle vicieux du stress
- Les biais de représentation - La lutte des points de vues et le racket
- Le piège de l'engagement jusqu'au-boutiste

### 3. La posture du/de la bibliothécaire

- La neutralité \_ Empathie et compréhension - La gestion des émotions et du stress en contexte de tension – action ou réaction ?

### 4. Anticiper les conflits / les désamorcer dès l'origine

- Les signaux d'alerte - La neutralité bienveillante-Sortir du triangle de Karpman - L'écredon

### 5. La stratégie de l'attention

- Les principes de l'écoute empathique
- La reformulation

### 6. Le dialogue constructif –

- Le questionnement
- L'exploration
- La persuasion
- L'ajustement, l'engagement et arrangements

### 7. La communication bienveillante (et le schéma DESC)

- La CNV : définition et étapes
- Décrire la situation
- Et la recherche de solution
- Négocier ses besoins dans le respect de ceux de l'autre

### 8. Conclusion :

- Bibliographie, synthèse et évaluation

## FAB'DESIGN