

SECTEUR PUBLIC

Accueil et gestion des situations difficiles en bibliothèque

Public visé

Nos formations s'adressent aux professionnels du secteur public, de la santé et du privé. Elles sont conçues pour les cadres, managers, directions, équipes RH, agents, fonctions support, experts métiers souhaitant développer leurs compétences techniques et relationnelles en situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Objectifs indicatifs, à adapter à votre contexte

- 01** Identifier les enjeux et les spécificités de la fonction d'accueil partagé en bibliothèque pour répondre aux attentes des publics / lecteurs
- 02** Mobiliser les techniques de communication pour comprendre les besoins et adapter les réponses de manière efficace
- 03** Adapter sa communication et ses attitudes pour informer, renseigner sur les services et orienter les auditeurs vers les ressources documentaires
- 04** Gérer les situations sensibles ou difficiles propres aux activités et services de la bibliothèque

Contenu pédagogique

Contenu indicatif, à adapter à votre contexte

- 01 Les enjeux et les spécificités de la fonction d'accueil partagée en bibliothèque/ médiathèque**
 - Cerner les enjeux, le rôle et les missions de l'accueil en bibliothèque : l'approche systémique d'une fonction partagée d'accueil du public
 - Les dimensions de la fonction d'accueil : informer, renseigner, orienter, apporter des solutions
 - L'adaptation de l'accueil au profil des publics de la bibliothèque et aux services proposés : le triangle de l'accueil
 - L'accueil en bibliothèque et le parcours de l'utilisateur : inscriptions, prêt/retours, mise à disposition collections et ressources, salle de lecture et respect du règlement, aide et conseil individualisé
- 02 L'accueil : une situation et une relation de communication**
 - Le schéma de la communication : les principes et les inférences
 - Les techniques de communication (verbale et non verbal dans la situation de face à face)
 - Communiquer c'est comprendre et accepter le cadre de référence de l'autre (être en congruence)
 - La synchronisation et son impact dans la qualité de la communication
 - Le 1er contact et l'attitude d'ouverture : se présenter-situer son rôle
 - Comportements d'accueil et relation de confiance : se montrer disponible, rassurer, être en empathie, être proactif

03 Les techniques mobilisées pour analyser le besoin de l'auditeur et adapter le niveau de réponse

- Le besoin de l'auditeur au centre de la relation d'accueil
- L'écoute active : questionnement et reformulation pour analyser le besoin
- Écouter sans jugement : savoir distinguer faits/ opinion / sentiments
- Informer et renseigner : expliquer une règle de la bibliothèque de façon explicite, répondre à une question sur les modalités d'inscription ou la procédure de prêt en s'appuyant sur le règlement de la bibliothèque
- Savoir dire et dire l'essentiel en vérifiant la compréhension de l'auditeur
- Donner une information de 1er niveau : mobiliser ses connaissances, vulgariser une information technique et vérifier la bonne compréhension par l'interlocuteur)
- Maîtriser les techniques de conduite d'entretien pour traiter de manière efficace les demande

04 Gérer les situations de tension avec la CNV et les techniques de gestion des émotions

- La technique de l'OSBD pour s'adapter à la situation et aux comportements de l'autre en restant centré sur le besoin
- Comprendre le fonctionnement des émotions et l'impact sur le comportement d'un interlocuteur
- Parler positif : le langage au service de la gestion des émotions
- Adapter sa posture (verbal et non verbal) en fonction de l'attitude de l'auditeur
- L'attitude assertive tout en respectant l'autre : poser ou reposer le cadre, faire respecter le règlement de la bibliothèque
- Agir face à des propos ou un comportement agressif de l'auditeur (ne pas surréagir) avec le DESC

Modalités & accessibilité

Modalités indicatives, à adapter à votre contexte

DURÉE À déterminer ensemble après un cadrage pédagogique.	FORMAT Présentiel, distanciel ou hybride.
LIEU À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique	PRÉREQUIS À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique
DÉLAI D'ACCÈS Inscription au maximum 10 jours avant la date de formation	TARIF A partir de 1 200€ nets par jour (*les activités formation d'Obea ne sont pas assujetties à la TVA conformément à l'article 261-4-4e - a du CGI.)
ACCESSIBILITÉ Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations pédagogiques, organisationnelles et techniques nécessaires.	

Moyens & méthodes pédagogiques

En fonction de vos objectifs et des publics, nous combinons les méthodes que nous utilisons au quotidien :

- Apports théoriques & méthodologiques
- Étude de cas
- Atelier de partage & de construction
- Mise en situation
- Séance de questions / réponses
- Évaluation par les pairs

Modalités d'évaluation

Chaque formation démarre par un positionnement de vos équipes et se conclut par une évaluation des acquis — pour que vous puissiez mesurer concrètement le retour sur votre investissement.

AVANT LA FORMATION Un positionnement rapide pour partir du bon niveau.

PENDANT ET APRÈS Des mises en situation, des quiz et un débrief collectif pour ancrer les acquis.

À L'ISSUE Une évaluation finale pour mesurer ce qui a changé.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS

Téléphone : 01 40 53 47 00 · E-mail : informations@obeas.fr