

## **Gestion de conflits en situation d'accueil en BU - Site de Grenoble**

Judi 24 janvier 2019 - Vendredi 25 janvier 2019

salle n°309, campus Saint Martin d'Hères.

le 24/01 : de 9h30 à 16h30, le 25/01 : de 9h à 16h

**Durée** 12 heures sur 2 jours

### **Objectifs**

-Comprendre ce qui se joue dans un conflit

-Avoir les outils pour désamorcer des situations conflictuelles avec le public

**Publics** Personnel des bibliothèques des collectivités territoriales Personnel des bibliothèques universitaires et des services documentaires de l'enseignement supérieur Ce deuxième module du parcours "accueil" est ouvert prioritairement aux personnes ayant déjà suivi le 1er stage. Pour les autres, il est possible de s'inscrire si des places sont disponibles.

### **Contenu**

- Définir ce qu'est un conflit
- Les causes possibles du conflit
- L'interprétation de la règle
- Connaître son propre fonctionnement en situation de conflit
- Méthodologie de la gestion de conflit
- Les savoirs-faire pour prévenir et gérer les situations difficiles
- Exploration et gestion de cas particuliers

**Intervenant** [NGUYEN Odile](#)

**Responsable pédagogique** [NGUYEN Odile](#)

**Secrétariat pédagogique** [JOLY Stéphanie](#)

**Date limite d'inscription** Lundi 14 janvier 2019

### **Coût**

Stage pris en charge par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation, gratuit pour les stagiaires relevant du MESRI

**Lieu** UGA - Bâtiment Simone Veil

**Source URL:** <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/node/669>