



<b>IDENTIFICATION</b>	
Intitulé de l'Unité d'Enseignement : <b>BIBLIOTHECAIRE : PRATIQUE DE LA COMMUNICATION APPLIQUEE AUX BIBLIOTHEQUES</b>	Niveau d'études : Bib A 2019-2020
Intitulé du cours :	Nombre de crédits ECTS : 2
Nombre de périodes : 30	N°UE : 1134 Code de référence : 77 11 37 U35 D1

<b>DESCRIPTION</b>
<b>Prérequis</b> : Certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS).
<b>Documents de référence pour une préparation préalable au cours</b> : -
<p>Objectifs :</p> <p>Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :</p> <p>à partir d'une situation de communication dans le domaine des bibliothèques,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'en analyser les caractéristiques ;</li> <li>- de proposer des techniques utiles à une communication efficace ;</li> <li>- de déterminer les effets escomptés des techniques proposées.</li> </ul> <p>Pour la détermination de degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la finesse de l'analyse,</li> <li>- la variété des techniques proposées,</li> <li>- le degré de pertinence des techniques proposées.</li> </ul>
<p><b>Contenu du cours</b> :</p> <p><b>Intro</b> – Généralités.  <b>Types de COM</b> : Verbal - Non-verbal.  <b>Techniques de COM efficaces</b> : mise en situation - Accueil-attitude – CNV : Emotions - Besoins –  <b>Quelques mots sur d'autres techniques</b> : Analyse transactionnelle (AT) - La Programmation neuro linguistique (PNL).  <b>Obstacles à la COM</b> : les difficultés – Les blocages – Les spécificités culturelles.  <b>Expérimentation des techniques de COM dans des situations conflictuelles</b> : définition – Expérimentation – Bonhomme OSBD.</p>
<p><b>Bibliographie</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abric, J.-C. (2014). <i>Psychologie de la communication : théories et méthodes</i> (3ième éd.). Paris : Armand Colin</li> </ul>

- Artaud, J. (1997). *L'écoute : attitudes et techniques : l'écoute dans les relations humaines : parents, enseignants, formateurs, couples, éducateurs, thérapeutes...* Genève : Tricorne éditions ; Lyon : Chronique sociale
- Bellenger, L., Couchaere, L.-J. (2007). *L'Ecoute*. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur
- Bruno, T., Adamczyk, G. (2015). *Le langage du corps : décryptez vos gestes et ceux de vos interlocuteurs*. Mortagne-sur-Gironde : Ecolibris
- Corraze, J. (2005). *Les communications non-verbales*. Paris : PUF
- Corroy, L., Gonnet, J. (2008). *Dictionnaire d'initiation à l'info-com*. Paris : Vuibert
- Faure, J-P., Girardet, C. (2004). *L'empathie, le pouvoir de l'accueil : au cœur de la Communication Non Violente*. Saint-Julien-en-Genevoix : Jouvence
- Gelin, S., Truong, K. (Eds). (2008). *Adopter l'accueil-attitude*. Paris : Eyrolles
- Hermel, L. (2010). *L'accueil client : 100 questions pour comprendre et agir*. La plaine Saint-Denis : Afnor éditions
- Lomas, P. de (2015). *Dénouer les conflits sans violence*. Paris : Leduc éditions
- Maréchal, L. (2008). *L'entreprise accueillante*. Liège : Edi.pro
- Mucchielli, A. (1998). *Douze cas et exercices sur la communication*. Paris : Armand Colin
- Petitcolin, C. (2014). *Savoir écouter, ça s'apprend ! : techniques simples et concrètes pour bien communiquer*. Saint-Julien-en-Genevoix : Jouvence
- Riom, A., Libaert, T., Adary, Assaël, A. (2010). *Communication*. Paris : Dunod
- Rosenberg, M.-B. (2007). *Dénouer les conflits par la Communication Non Violente*. Saint-Julien-en-Genevoix : Jouvence
- Sananès, B. (2006). *La communication efficace : acquérir maîtrise et confiance en soi dans ses rapports avec les autres*. Paris : Dunod
- Trouchaud, M.-J. (2015). *La communication sans violence*. Paris : Eyrolles
- Vidal, J.-P. (2015). *50 exercices pour mieux communiquer avec les autres*. Paris : Eyrolles

De nombreux liens vers des vidéos sont renseignés au fur et à mesure de l'évolution des concepts.

### PERSONNEL ENSEIGNANT

Mme MOINS Marie

### METHODOLOGIE

Mises en situation – Jeux de rôles - Jeux de cartes – Photolangages – Vidéos.

### MODES D'EVALUATION

Evaluation écrite, à cahier ouvert et in situ sur des aspects, des situations pratiques de COM en bibliothèque.