

## **Berbachi Formation**

### **Des mots pour calmer le jeu**

Un « Calmez-vous » a le don d'exaspérer le destinataire de cette injonction. Pourtant, il existe des formules et des attitudes plus propices dans l'apaisement de la plupart des situations tendues.

#### **Objectifs**

Sensibiliser aux mécanismes relationnels et langagiers mis en jeu dans le processus de la communication entre le personnel et le public externe.

Utiliser des mots choisis qui tiennent compte de leurs effets possibles sur le récepteur et ainsi mieux prévenir ou appréhender les conflits éventuels.

Recenser et maîtriser les conduites qui sous-tendent une gestion réussie d'une relation avec une personne en colère.

#### **Contenu**

Les mots et leurs effets sur le réel

Repérage et catégorisation des situations à tension

Les raisons de la colère

Que faire, que dire devant une tension naissante ?

L'alternative positive : orienter vers une solution au lieu de chercher des justifications

Trois techniques pour chasser les tensions

#### **Durée**

2 jours

#### **Lieu**

Metz