



Programme Gestion du stress et de l'agressivité au travail Relation client et équipe

Objectifs principaux	Permettre aux participants de mieux gérer les situations de stress et d'agressivité dans leurs interactions professionnelles, tant avec les clients qu'avec les collègues, en adoptant des outils simples et efficaces pour prévenir l'escalade et maintenir un climat relationnel positif
Objectifs pédagogiques	À l'issue de la formation, les participants seront capables de : Comprendre les mécanismes physiologiques et émotionnels du stress et de l'agressivité Identifier les facteurs déclencheurs dans la relation client ou la dynamique d'équipe Observer leurs propres réactions et celles des autres dans un contexte tendu Proposer des réponses verbales et non verbales adaptées pour désamorcer les tensions Appliquer des techniques de gestion du stress en temps réel Participer activement à la qualité des échanges et au bien-être relationnel au travail
Public	Tout professionnel en contact avec un public ou évoluant dans une équipe, notamment dans les secteurs des services, du soin, du commerce, de l'accueil ou de l'administration.
Durée de la formation	7 heures soit 1 jour
Séquence synchrone ou asynchrone	Synchrone
Prérequis	Aucun
Moyens Pédagogiques	La formation alterne apports théoriques simplifiés, mises en situation, jeux de rôle, outils d'auto-observations et échanges d'expériences. Des supports écrits, des exercices d'analyse de cas, des outils d'ancrage (respiration, reformulation, posture) et un livret pédagogique sont fournis à chaque participant.
Critères de réussite et certification	L'évaluation se fait tout au long de la journée via des mises en situation et des échanges collectifs. Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant, valorisant les compétences comportementales mobilisées.
Nbre de participants	Min 4 jusqu'à 12
Lieu	Présentiel ou en intra-établissement
Modalités et délais d'accès	L'inscription s'effectue en ligne ou par courriel auprès de notre service formation. Après validation administrative et financière du dossier, l'accès à la formation est garanti sous 3 jours ouvrés (ou à la date de la prochaine session planifiée)
Financements	Cette formation n'est pas éligible au CPF . Elle peut cependant être prise en charge, totalement ou partiellement, le FIPU , par votre OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier
Accessibilité aux Personnes En Situation De Handicap	Notre organisme étudie toute demande d'aménagement (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation. → Contact référent handicap : Séverine molinero. tél. : 0787559275 contact@mentoriel.fr
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
Tarif INTER	490 € / pers
Tarif INTRA	A partir de 2800 € pour un groupe de 4 jusqu'à 12 personnes.

Objectifs spécifiques

La formation vise à renforcer les capacités des professionnels à faire face sereinement aux situations de tension ou de conflit, en relation client comme en contexte d'équipe. À travers des apports sur le fonctionnement du stress et les mécanismes de l'agressivité, ils apprendront à ajuster leur communication, à désamorcer des réactions hostiles et à retrouver une posture professionnelle alignée. Les participants expérimenteront également des outils concrets pour réguler leurs émotions, préserver leur énergie mentale et favoriser une ambiance de travail plus stable, respectueuse et coopérative.





Déroulé pédagogique

Matin (9h00 – 12h30)

Accueil, tour de table et repérage des situations vécues par les participants
Comprendre le stress : définitions, effets physiologiques et psychologiques
Les mécanismes de l'agressivité : causes, signaux, escalade
Identifier ses propres signaux d'alerte et ses réactions habituelles
Introduction aux outils de régulation émotionnelle et de recentrage

Après-midi (13h30 – 17h00)

Travail sur la communication en situation tendue : posture, voix, mots
Jeux de rôle : désamorcer une situation agressive (client ou collègue)
Mises en situation guidées : identifier ce qui calme ou aggrave
Développement de stratégies personnalisées de gestion du stress
Synthèse des bonnes pratiques, bilan et remise des attestations

