

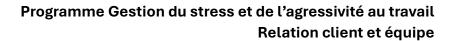
## Programme Gestion du stress et de l'agressivité au travail Relation client et équipe

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	À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
pédagogiques	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	Synchrone
ou asynchrone	
Prérequis	Aucun
Moyens Pédagogiques	La formation alterne apports théoriques simplifiés, mises en situation, jeux de rôle, outils
riojono rodugogiquos	d'auto-observassions 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	L'évaluation se fait tout au long de la journée via des mises en situation et des échanges
certification	
certification	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	L'inscription s'effectue <b>en ligne ou par courriel</b> auprès de notre service formation. Après
d'accès	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 <b>FIPU</b> , par <b>votre</b>
	OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur compétent, sous réserve d'éligibilité
	et d'acceptation du dossier
Accessibilité aux	Notre organisme étudie <b>toute demande d'aménagement</b> (rythme, supports, locaux, aide
Personnes	technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation.
En Situation	→ Contact référent handicap : Séverine molinero. tél. : 0787559275 contact@mentoriel.fr
De Handicap	The second secon
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
	The state of the s
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.

**MENTORIEL** - lieu-dit favagiolo – Zi la Caldaniccia – 20167 Sarrola Carcopino - Siret : 851562496 00014 – NDA : 942J02108620 - <a href="https://www.mentoriel.com">www.mentoriel.com</a>





# 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

