Formation - Gestion des conflits en temps réel

Acquérir les bons réflexes pour intervenir en situation de conflit.

Relations clientèle | Communication interpersonnelle

CODE : 2716 | Mise à jour : 29/11/2025

Objectifs

- Comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence
- Analyser la mécanique du conflit
- Prévenir, par la posture et la communication adaptée, les situations de conflits
- Résoudre les conflits en temps réel, en face-à-face, via les techniques de la médiation

Contenu de la formation

Principes de base de la dynamique du conflit :

- **La mécanique de l'escalade conflictuelle**: l'agressivité, la violence et ses différentes formes ; le conflit, ses typologies, ses sources et ses éléments déclencheurs ; la dynamique de groupe.
- **Analyse du processus de désescalade**: la prise en compte des émotions et la satisfaction des enjeux
- **Positionnement du médiateur dans la gestion de conflits**: la médiation et les autres modalités de résolution de conflits (négociation, conciliation, arbitrage, jugement) ; les avantages de la médiation et de la négociation.

La boîte à outil du médiateur social pour gérer des tensions ou un conflit :

- **Observer une situation conflictuelle**: attitudes et comportements de l'autre, de soi-même, analyse du discours porté,
- **Gestion des risques**: identification des risques potentiels en médiation urbaine, les positionnements de sécurité (intervenir face à un groupe, à des personnalités en difficulté)
- **Techniques et méthodes pour gérer les conflits**: la maîtrise de l'agressivité, la gestion de conflit en temps réel, la médiation en face-à-face
- **Techniques de refus ou pour répondre aux objections :**

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE
Personnels en contact avec de publics, Médiateurs sociaux urbains

PRÉ-REQUIS
Pas de pré-requis. Avoir des bases en communication, des aptitudes et/ou pratique de la médiation sociale, est un plus.

DURÉE
3 jours (21 heures)

SESSION INTER
450€/stagiaire
Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA
Nous consulter

GROUPE
Maximum 12 personnes

l'assertivité, le refus

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mises en situations

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfation des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

95% (36 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

Non renseigné



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits

07 67 03 44 17

contact@linus-mediation.fr

Site web : https://linus-mediation.fr/

LinkedIn : https://www.linkedin.com/in/christianalinus/

Biographie

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

Forte d'une expérience de manager acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations,** sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilitée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) **et MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'**ingénieure pédagogique et animatrice de formation** (ICPF).

Diplômes et formations

- **Formation Introduction à la Thérapie Sociale –** Institut Charles Rojzman – 2023
- **Formation TRUST TEST, La Pré-médiation** : Faire le choix de s'engager en médiation **–** Jean-Édouard Robiou & IFM Paris – 2022
- **Master Médiateure dans les Organisations –** Institut Français de la Médiation – 2019
- **Certification à la pratique de la médiation en Entreprise –** Institut Français de la Médiation – 2018
- **Habilitation Jury TP AMIS & MSADS –** Ministère du Travail
- **Certification Ingénieure pédagogique et Animatrice de formation** niveau Confirmé **–** ICPF & PSI – depuis 2014
- **Formation de formateur occasionnel –** Cegos – 2012
- **Formation Médiation Humaniste –** Centre de Médiation et de Formation à la Médiation – 2009
- **Maîtrise L.E.A. –** Université de Nantes – 2001