



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE	7
CHAPITRE 2 INTRODUCTION À LA MÉDIATION SOCIALE	15
CHAPITRE 3 INTRODUCTION À LA MÉDIATION SOCIALE	23
CHAPITRE 4 GESTION DES INTERACTIONS CULTURELLES	31
CHAPITRE 5 ACCESSIBILITÉ DES LIEUX D'ACCUEIL	39
CHAPITRE 6 COMMUNICATION ADAPTÉE AUX BESOINS	47
CHAPITRE 7 DROITS ET CONSENTEMENT DES PERSONNES	55
CHAPITRE 8 TECHNIQUES DE REFORMULATION	63
CHAPITRE 9 OUTILS POUR L'ACCUEIL INCLUSIF	71
CHAPITRE 10 GESTION DES REFUS EN MÉDIATION	79
CHAPITRE 11 ÉTHIQUE ET DISCRÉTION PROFESSIONNELLES	87
CHAPITRE 12 PRÉPARATION DES ENTRETIENS DE MÉDIATION	95
CHAPITRE 13 PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS	103
CHAPITRE 14 AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL	111
CHAPITRE 15 RÉTROACTION ET ÉCOUTE ACTIVE	119
CHAPITRE 16 POSTURE PROFESSIONNELLE ET IMPARTIALITÉ	127
CHAPITRE 17 PROCESSUS DE MISE EN RELATION	135
CHAPITRE 18 DÉVELOPPEMENT DE L'AUTONOMIE	143
CONCLUSION GÉNÉRALE	151