



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT	9
CHAPITRE 2 CLARIFICATION DES DEMANDES ET BESOINS	17
CHAPITRE 3 ANALYSE DES DIFFÉRENTES COMPOSANTES	25
CHAPITRE 4 DIMENSION INTERCULTURELLE DES ÉCHANGES	33
CHAPITRE 5 MÉTHODES DE PRIORISATION	41
CHAPITRE 6 CENTRATION SUR LA PERSONNE	49
CHAPITRE 7 PROCÉDURE EN CAS DE NON-ADÉQUATION	57
CHAPITRE 8 FACILITATION DE LA COMPRÉHENSION MUTUELLE	65
CHAPITRE 9 ENGAGEMENT DES PERSONNES CONCERNÉES	73
CHAPITRE 10 FOCALISATION SUR LE PROBLÈME	79
CHAPITRE 11 RENFORCEMENT DE LA PARTICIPATION ACTIVE	87
CHAPITRE 12 GESTION DES CONTRAINTES PSYCHOLOGIQUES	95
CHAPITRE 13 ADAPTATION DE LA COMMUNICATION	103
CHAPITRE 14 POSTURE DE MÉDIATEUR NEUTRE	113
CHAPITRE 15 RÉFLEXION ET PRISE DE DÉCISION	121
CHAPITRE 16 RECONNAISSANCE DES ÉMOTIONS	129
CHAPITRE 17 PROCESSUS DE CO-CONSTRUCTION DE SOLUTIONS	137
CHAPITRE 18 FEEDBACK ET AJUSTEMENTS	145
CONCLUSION GÉNÉRALE	153