



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 INITIATION DU PROCESSUS DE MÉDIATION	9
CHAPITRE 2 TECHNIQUES DE GESTION DE CONFLITS	17
CHAPITRE 3 ORGANISATION DU CADRE D'INTERVENTION	25
CHAPITRE 4 FACILITATION DU DIALOGUE ENTRE PARTIES	35
CHAPITRE 5 COMMUNICATION INTERCULTURELLE	45
CHAPITRE 6 STRUCTURATION D'ENTRETIEN DE MÉDIATION	53
CHAPITRE 7 POSTURE D'IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ	63
CHAPITRE 8 RECONNAISSANCE DES CADRES DE RÉFÉRENCE	71
CHAPITRE 9 NAVIGATION ENTRE LES POINTS DE VUE	81
CHAPITRE 10 DIVERSITÉ DES MÉTHODES DE MÉDIATION	91
CHAPITRE 11 OUTILS POUR LA PRÉVENTION DES CONFLITS	99
CHAPITRE 12 EVALUATION DES RÉSULTATS DE MÉDIATION	109
CHAPITRE 13 GESTION DES SORTIES DE CONFLIT	117
CHAPITRE 14 ADAPTATION DES DÉMARCHES PROPOSÉES	127
CHAPITRE 15 RECUEIL DES PERCEPTIONS OPPOSÉES	137
CHAPITRE 16 STRATÉGIES DE MODÉRATION DES TENSIONS	145
CHAPITRE 17 CRITÈRES D'UNE INTERACTION RÉUSSIE	155
CHAPITRE 18 SUPPORT ET GUIDANCE STRATÉGIQUE	163
CONCLUSION GÉNÉRALE	173