



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 ANALYSE DES RUPTURES DE COMMUNICATION	5
CHAPITRE 2 PROCESSUS DE REPRISE DE CONTACT	15
CHAPITRE 3 FACILITATION DE L'ÉCOUTE MUTUELLE	23
CHAPITRE 4 DÉCRYPTAGE DES PERCEPTIONS ERRONÉES	31
CHAPITRE 5 OUTILS POUR LEVER LES INCOMPRÉHENSIONS	39
CHAPITRE 6 ÉVALUATION DES PROCESSUS INSTITUTIONNELS	47
CHAPITRE 7 POSITION DE MÉDIATION SANS JUGEMENT	53
CHAPITRE 8 STRATÉGIES POUR DES AJUSTEMENTS RÉCIPROQUES	61
CHAPITRE 9 APPLICATION DES SOLUTIONS PROPOSÉES	69
CHAPITRE 10 DIALOGUE CONSTRUCTIF ET RÉCIPROQUE	77
CHAPITRE 11 GESTION DES ATTENTES RÉCIPROQUES	85
CHAPITRE 12 REFUS D'INTERVENTION ET ALTERNATIVES	93
CHAPITRE 13 TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT	103
CHAPITRE 14 MONITEUR DES PROGRÈS DE COMMUNICATION	113
CHAPITRE 15 CONSEILS DE RENFORCEMENT PROGRESSIF	123
CHAPITRE 16 RESPECT ET INTÉGRATION CULTURELLE	131
CHAPITRE 17 ENGAGEMENT DANS L'ÉCHANGE DURABLE	141
CHAPITRE 18 RECONSTRUCTION DES RELATIONS INSTITUTIONNELLES	149