



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 COMPRENDRE LES CONFLITS	7
CHAPITRE 2 STRATÉGIES DE MÉDIATION EN TEMPS RÉEL	17
CHAPITRE 3 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ET DE DIALOGUE	27
CHAPITRE 4 GESTION DES ÉMOTIONS ET STRESS	35
CHAPITRE 5 PARTICIPATION ET RÉOLUTION COLLABORATIVE	43
CHAPITRE 6 PASSER LE RELAIS EN CAS DE BESOIN	51
CHAPITRE 7 ANALYSER LES RÉSULTATS DE LA MÉDIATION	59
CHAPITRE 8 ÉTUDES DE CAS DE CONFLITS RÉELS	69
CHAPITRE 9 PRÉPARER LA MÉDIATION EN TEMPS DIFFÉRÉ	79
CONCLUSION GÉNÉRALE	89