



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 ANALYSE DES CONFLITS POTENTIELS	7
CHAPITRE 2 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE EN SITUATION DIFFICILE	15
CHAPITRE 3 GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS	23
CHAPITRE 4 RECHERCHE DE SOLUTIONS SATISFAISANTES	31
CHAPITRE 5 VALORISATION DES SOLUTIONS AUPRÈS DES CLIENTS	37
CHAPITRE 6 OBTENTION DE CONSENSUS EN SITUATION DE TENSION	45
CHAPITRE 7 TRAITEMENT DES DEMANDES DE RAPPEL OU TRANSFERT	53
CHAPITRE 8 FORMALISATION ÉCRITE DES ACCORDS	61
CHAPITRE 9 COMPÉTENCES EN DÉSAMORÇAGE DE TENSIONS	69
CONCLUSION	77