

LA MÉDIATION

1. Introduction : conflit et médiation
2. Les fondamentaux de la médiation
 - 2.1 Passer des positions aux intérêts communs.
 - 2.2 Le médiateur garant du processus
 - 2.3 La triangulation
 - 2.4 Le processus
3. Outil : comprendre la logique de chaque partie
4. Outil : l'écoute et la reformulation
 - 4.1 Écouter
 - 4.2 Écouter et ne pas se laisser déborder
 - 4.3 La parole au service de l'écoute
5. L'intelligence relationnelle
 - 5.1 Définition
 - 5.2 Les bases de la relation
 - 5.3 Le système