

Sommaire

Remerciements / v

Préface de Sophie Henry, déléguée générale du CMAP / vii

Avant-propos des auteurs / xi

Chapitre 1 - Conflits dans les organisations et opportunités
de médiation / 1

Chapitre 2 - Principes et techniques de médiation en entreprise / 29

Chapitre 3 - Comprendre les relations humaines pour sortir
des conflits / 103

Chapitre 4 - Stratégies d'approche des médiations collectives / 243

Chapitre 5 - Comment devenir médiateur ? Quel médiateur
choisir ? / 289

Conclusion / 301

Annexe : Code national de déontologie du médiateur / 303

Bibliographie / 311

Légendes



Les textes précédés de ce pictogramme et sur fond bleu correspondent tout au long des chapitres à des définitions et des recommandations pour le médiateur.



Les textes précédés de ce pictogramme et sur fond vert correspondent tout au long des chapitres à des exemples de situations et des cas pratiques.



Les textes précédés de ce pictogramme et sur fond violet correspondent tout au long des chapitres à des textes de référence (loi, jurisprudence, Code de déontologie).