

## **Psychologie de la médiation et de la gestion des conflits**

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Titre(s) : Psychologie de la médiation et de la gestion des conflits [Texte imprimé] / Stéphanie Demoulin

Auteur(s) : Demoulin, Stéphanie

Publication : Bruxelles (Belgique) : Mardaga supérieur, DL 2021

Fabrication / Impression : Bruxelles (Belgique) : Mardaga supérieur

Description matérielle : 1 vol. (335 p.) : ill. ; 22 cm

Collection : Collection Psy Individus, groupes, cultures 13

ISBN : 978-2-8047-0949-5

EAN : 9782804709495

Appartient à la collection : PSY. Individus, groupes, cultures 2294-6071 13

Classification décimale Dewey : 158.2 23

Note(s) : Bibliogr. p. 291-330

Résumé ou extrait : Le processus de médiation, ou gestion de conflits, a pour but d'amener des parties qui s'opposent à modifier leur approche conflictuelle au profit d'un accord ou d'un compromis mutuellement favorable ou satisfaisant. Elle a ses propres règles, contraintes, avantages et inconvénients, et peut remplacer, souvent avec plus de bénéfices pour toutes les parties, les modèles de gestion de conflits traditionnels comme la procédure judiciaire. Dans cet ouvrage, l'auteur s'est intéressée à ce processus en développement, dont elle détaille les différentes étapes. Elle commence par poser le contexte dans lequel se déroulent les médiations, les types de conflits et les arguments en faveur de ce processus. Elle précise par ailleurs les compétences nécessaires aux médiateurs et les stratégies qu'ils mettent en place face aux parties en conflit. Elle approfondit ensuite les différentes étapes de la médiation, en s'attardant sur quelques points essentiels que sont la communication, la créativité, et les émotions (comment les exploiter ou les réguler), avant de conclure sur les différentes manières de mettre fin au conflit et les critères permettant de déterminer si le processus de médiation a porté ses fruits ou non.

Sujet - Nom commun : Conflit (psychologie)

Gestion des conflits