

Table des matières

Claude Amar	
AVANT-PROPOS	7
Thomas Stipanowich	
PRÉFACE	
INTRODUCTION	12
Partie I ^{ère}	
COMPRENDRE LES CONFLITS	17
Introduction.....	18
Conflits et litiges.....	18
1 Qu'est-ce qu'un litige?.....	20
2 Besoins, intérêts et désirs.....	23
3 Les émotions en négociation/médiation.....	30
4 Les différentes émotions en négociation/médiation.....	40
5 Le parcours émotionnel vers l'accord.....	50
6 Comment se résolvent les litiges.....	54
7 Les personnalités des négociateurs.....	67
8 Le pouvoir en négociation.....	69
8 Les relations au sein du conflit.....	81
Conclusion sur les conflits.....	88
Partie II	
LEVER LES OBSTACLES À LA NÉGOCIATION/MÉDIATION	89
1 Identifier les problèmes relationnels.....	90
2 Comment traiter un problème relationnel.....	96
3 Identifier les problèmes d'information.....	101
4 Comment remédier aux problèmes d'information.....	103
Partie III	
PRÉPARER LA NÉGOCIATION/MÉDIATION	114
Introduction.....	115
1 Pourquoi et pour quoi négocier?.....	117
2 Comment satisfaire nos intérêts.....	121
3 Le degré de satisfaction qu'il faut obtenir.....	123
4 Quand négocier/médier?.....	124
5 La composition de l'équipe.....	125
6 Négocier la négociation/médiation.....	132

Partie IV

COMMUNIQUER EN NÉGOCIATION/MÉDIATION	135
Introduction.....	136
1 Créer rapidement de l'émotion positive chez tous.....	137
2 Écouter pour apprendre plus.....	142
3 Parler pour être entendu	151
4 Dire non.....	161

Partie V

RÉSOLURE DES PROBLÈMES	163
1 Résoudre les problèmes structurels	164
2 Résoudre les conflits d'intérêts	167
3 Résoudre les conflits de valeurs.....	186
4 Conclusion sur la négociation/médiation.....	196

Partie VI

LA MÉDIATION	198
1 Un tiers entre les parties.....	199
2 Histoire de la médiation.....	205
3 Les grands modèles de médiation.....	212
4 Les étapes de la médiation	216
5 Les étapes de la médiation	228
6 Les faits	230
7 La découverte des intérêts.....	239
8 Les options	245
9 La solution	249
10 Les principaux outils des médiateurs.....	251
11 Les centres de médiation	256
12 Mise en œuvre de la médiation	261

Partie VII

NÉGOCIATION/MÉDIATION INTERNATIONALE/INTERCULTURELLE	270
Où est le problème?.....	271

Annexes

1 La médiation familiale en France	281
2 Contrat de médiation.....	287
3 Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du conseil.....	289
4 Le code de déontologie européen.....	297
5 Groupement européen des magistrats pour la médiation.....	300

Bibliographie essentielle	302
--	-----

Remerciements	303
----------------------------	-----

ICC au service des affaires	307
--	-----