

Date

Médiateur

Observateur

Cas

1 - INTRODUCTION A LA MEDIATION

	Non	Oui	Commentaires et exemples concrets
Accueil & mise à l'aise : Sourire, courtoisie, ouverture			
Explication du processus et rappel des objectifs			
Présentation des règles et du cadre			
Vérification des pouvoirs et de l'engagement de confidentialité			
Démarrage du dialogue (1 ^{ère} prise de parole)			

2 - DEROULEMENT ET QUESTIONNEMENT

Attention équivalente aux parties			
Fait dialoguer les parties			
Questions ouvertes			
Adaptation au langage			

Respect de l'impartialité			
Canalise les passions			
Identification des problèmes et accord sur priorités			

3 - SUIVI DU PROCESSUS

Exploration des différents « Quoi, Pourquoi »			
Résume, reformule et recadre			
Vérifie la compréhension réciproque des problèmes			
Exploration des intérêts derrière les positions			
Soulever et clarifier les zones de mésentente			

4 - RECHERCHE DE SOLUTIONS

Fait ressortir les points communs			
Appel à l'imagination de solutions réciproques			

Aider les parties à trouver leurs propres solutions			
Vérification de la faisabilité et de la pérennité des solutions envisagées			
Mise en mémoire des solutions			
Utilisation d'entretiens séparés si nécessaire			
Respect de la confidentialité si entretiens séparés			
Rappel des formalités (signature, homologation ...)			

5 - IMPRESSIONS GLOBALES

Distance & discernement			
Gestion utile et efficace du temps			
Impression d'équilibre			