

LE MÉDIATEUR : SES QUALITÉS

- Le médiateur met tout en œuvre pour créer un climat de confiance. Il reste calme, confiant, optimiste et à l'écoute.
- Il fait preuve d'empathie, en s'efforçant de comprendre chacune des parties, leurs prises de position, leurs problèmes, leurs intérêts.
- Il transmet aux médiés sa compréhension par la reformulation, et veille à la réciprocité de l'information.
- Il facilite la communication et suscite chez les parties une écoute réciproque par le respect des règles de communication pré-établies et validées.
- Il cherche les informations pertinentes, les données de base du conflit, les intérêts sous-jacents, les points de convergence et les possibilités de règlement par le questionnement.
- Il gère l'interaction entre les parties et peut faire face à des émotions intenses, à des attaques personnelles et à des stratégies de manipulation.
- Il suscite la créativité en posant des questions qui inciteront les parties à trouver une variété de solutions ou en utilisant la technique du brainstorming.
- Il stimule une discussion productive des solutions envisagées en étudiant leur faisabilité au moyen de critères objectifs et en veillant à ce qu'elles rencontrent les besoins et attentes de chaque partie.
- Il veille à ce que les négociations restent actives et positives afin que les parties puissent aboutir à un accord.