

Médiateurs en herbe

Étapes de la médiation



Étape 1

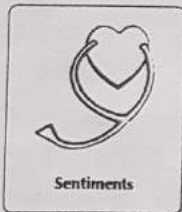
Le cadre de **CONFIANCE** : mettre en route le processus.



Étape 2

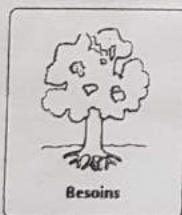
Les **FAITS** observables : identifier ce qui a déclenché le conflit.

⚠ **REFORMULATION**



Étape 3

Les **SENTIMENTS** : exprimer et écouter le vécu de chacun.



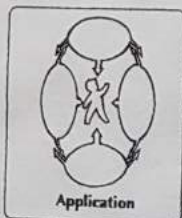
Étape 4

Les **BESOINS** que les parties cherchent à satisfaire : trouver la cause du conflit.



Étape 5

Les **SOLUTIONS** : imaginer des accords qui rencontrent les besoins de chacun.



Étape 6

L'**APPLICATION** des solutions : mettre au point l'organisation des solutions.



Étape 7

L'**ENTENTE** : terminer et fêter.