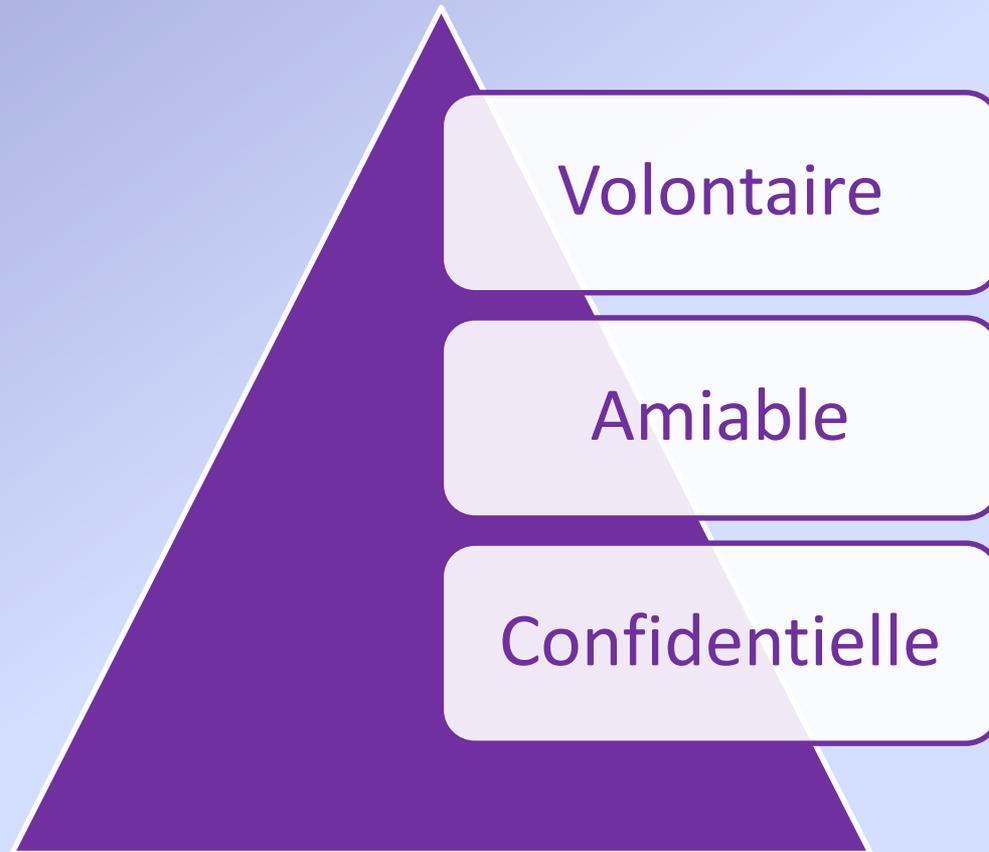


**La médiation : un mode alternatif de
prévention et de gestion des conflits**

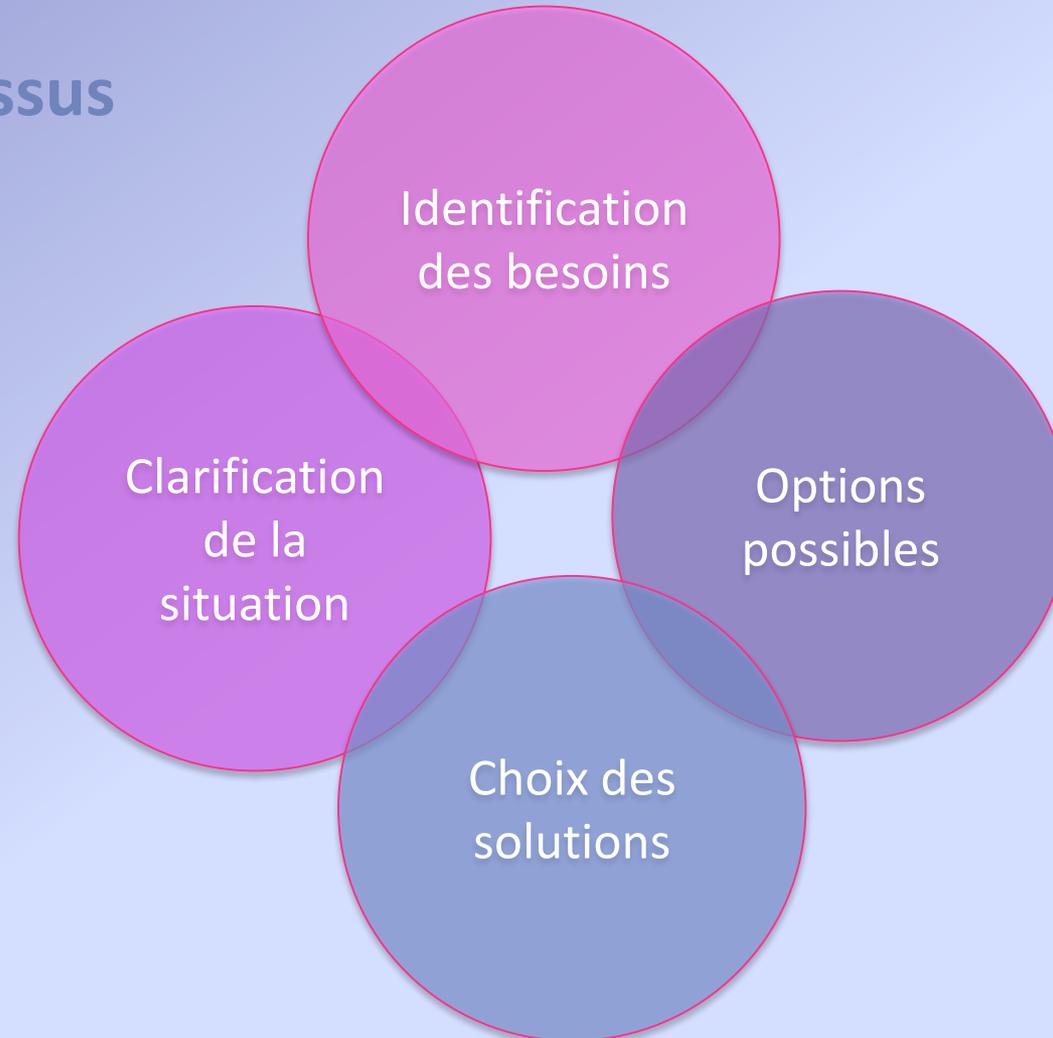
- 1. La médiation**
- 2. Le médiateur**
- 3. Les avantages**
- 4. Les domaines d'intervention**
- 5. Les règles**

1. La médiation

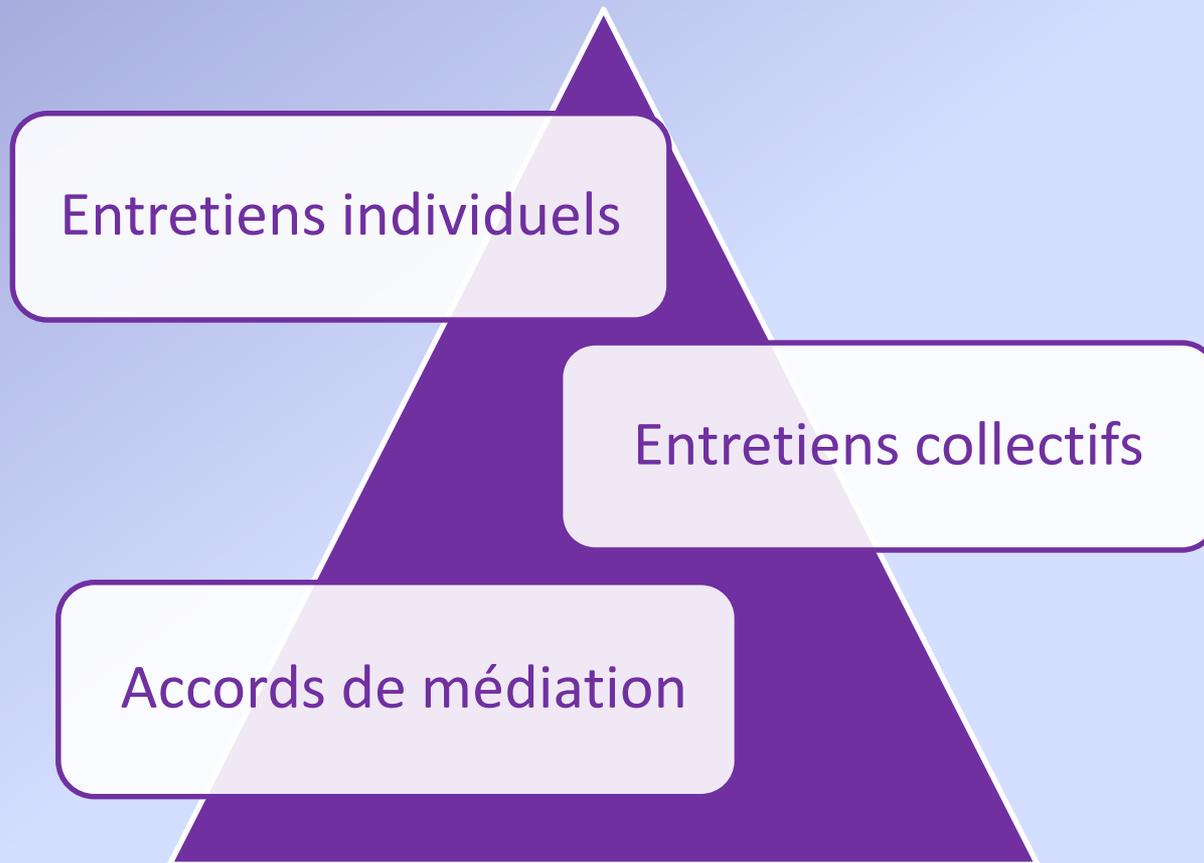
Une démarche



Un processus



Les étapes du processus



Les objectifs

Favoriser le dialogue

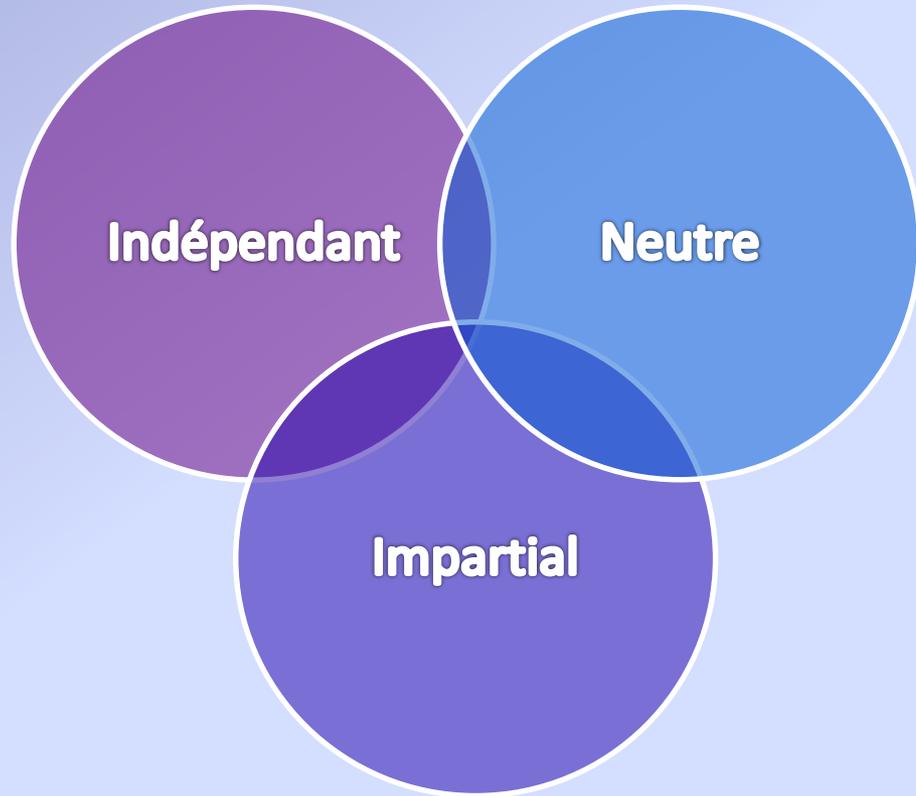
Créer ou recréer le lien

Prévenir le conflit

Gérer le conflit

2. Le médiateur

Un tiers



Garant du cadre et du processus

Pose les règles éthiques et déontologiques

Garantit le bon déroulement des entretiens

Et veille au respect

de l'équité du temps de parole

de l'écoute mutuelle

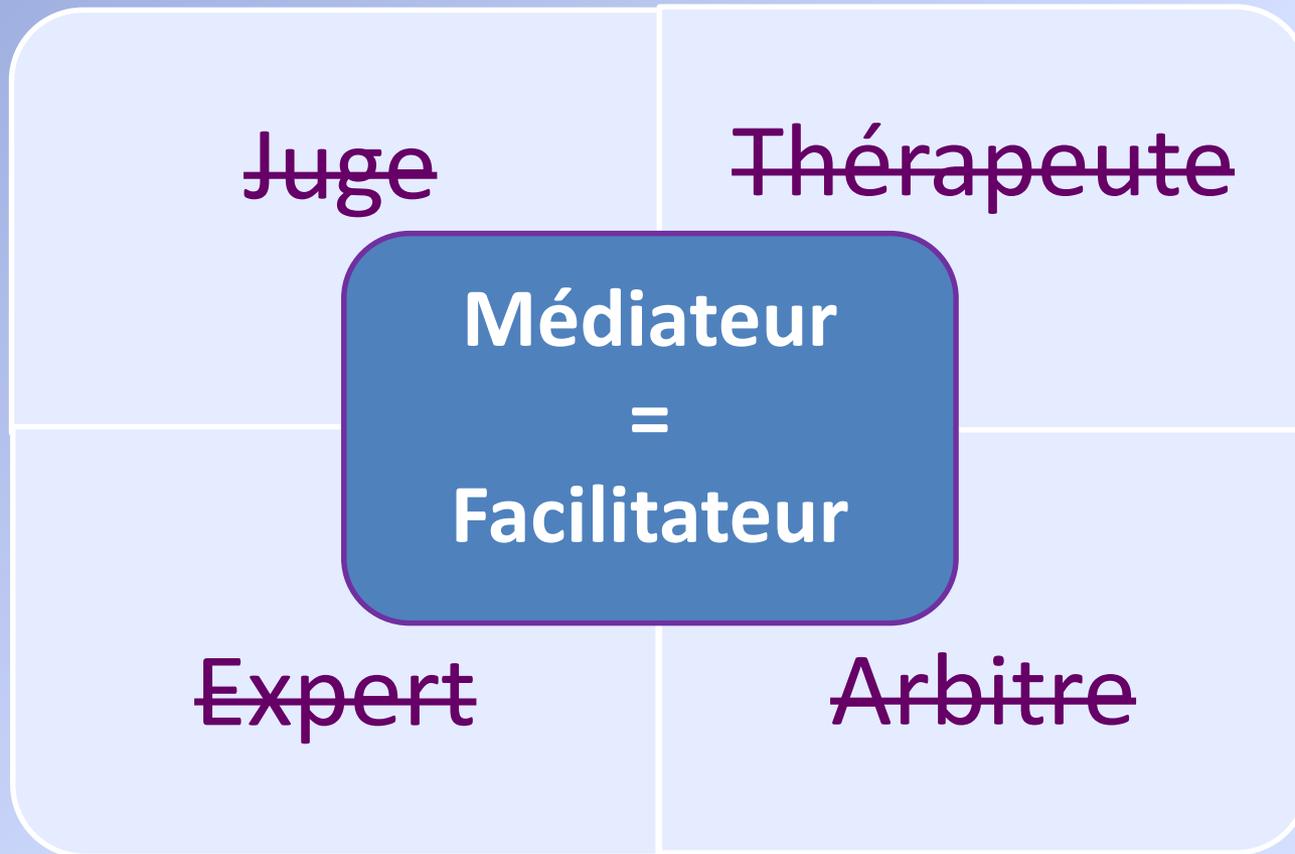
de la liberté de choix

Un professionnel

Qui a l'obligation de continuer à se former, et à être supervisé.

Utilisant différents outils

L'écoute, l'empathie, la reformulation, le questionnement, ...



Soutient les personnes pour qu'elles
trouvent elles-mêmes leurs solutions

Ne conseille pas

Ne tranche pas

Ne dit pas qui a tort et qui a raison

N'a aucun pouvoir de décision

Est choisi par

- Les personnes (médiation conventionnelle)
- Le Tribunal avec l'accord des personnes (médiation judiciaire)

3. Avantages

Avantages :

Gain de temps

Gain d'argent

Suppression des aléas judiciaires

Efficacité et pérennité de la solution

Et encore ...

Restauration du lien de confiance

Poursuite de la relation contractuelle

Garantie de la confidentialité

Prévention des conflits futurs

4. Domaines d'intervention

Dans tous les domaines

Voisinage

Santé

Consommation

Famille

Travail

Ecole

Et encore ...

Entreprise, privée ou publique

Association

Commerce

...

5. Règles

Règles éthiques et déontologiques

1. Liberté des personnes et du médiateur
2. Responsabilité
3. Impartialité, neutralité et indépendance du médiateur
4. Confidentialité
5. Respect mutuel

Merci pour votre attention!

Le Collectif des médiateurs Rhône-Alpes