

Rôle	Objectif	Stratégie	Attitude
Arbitre <i>Commande et organise</i>	Trancher le litige et garantir le respect des règles fondamentales	Ecoute les protagonistes et prend la décision qui s'impose	Ferme, déterminé, organisé, clair, précis, il surveille de près le résultat de sa décision
Conciliateur <i>Explique et convainc</i>	Favoriser le rapprochement des protagonistes en suggérant une solution amiable	Propose une solution à laquelle il cherche à faire adhérer les protagonistes	Met en valeur les protagonistes, explique sa proposition, montre comment faire, encourage les questions
Négociateur <i>Associe et dialogue</i>	Trouver un accord qui permet à tous les protagonistes de se sentir pris en compte	Crée un esprit de partenariat (clarification des valeurs, des intérêts et des enjeux) pour rechercher collectivement un accord qui satisfait les intérêts de chacun	Travaille sur un pied d'égalité, écoute, partage le pouvoir concernant les prises de décision, facilite les échanges et la production d'idées
Médiateur <i>Délégué et accompagne</i>	Permettre aux protagonistes de trouver leur solution de manière autonome et responsable, en restaurant la qualité des relations	Clarifie l'objectif, les motivations et les besoins des protagonistes	Se positionne en restant neutre, indépendant et impartial