



La médiation dans un conflit entre 2 personnes

1 Les faits et l'historique du conflit

- Faites exposer, à tour de rôle, **la phase visible du conflit**, la situation actuelle de manière factuelle et précise : qui, quoi, combien de fois, quand, comment ? Ce temps d'explications fait tomber la tension
- Faites-leur décrire les émotions, préoccupations, soucis, craintes, désirs (demandez-leur d'utiliser le « je »)
→ Aucune négociation ne peut démarrer tant qu'il y a une charge affective
- Demandez à chacun d'exprimer ses souhaits pour l'avenir : **état désiré**

2 D'une logique de positions à une logique de besoins

- Passez le temps nécessaire pour **résumer la raison du conflit** en identifiant ses causes
- Assurez-vous que chacun a compris le point de vue de l'autre
- Aidez chacun à **se décentrer du conflit** (prise de distance) pour se recentrer sur leur besoin : pourquoi avez-vous été amené à faire/ressentir cela ? (demandez-leur d'utiliser le « je »)
→ Chacun reconnaît les besoins de l'autre comme différents des siens et acceptables ; une étape décisive pour aboutir à un changement d'attitude par rapport à leurs positions et rechercher des solutions

3 Vers une créativité exhaustive

- Identifiez le **plus grand nombre possible de solutions** avec comme seule limite qu'elles tiennent compte des intérêts des deux parties
- Choisissez des **critères objectifs**, mutuellement reconnus. Le premier critère pour sélectionner les solutions est le degré de satisfaction optimal des besoins de chacun

4 Reconnaissance inconditionnelle de l'autre et de ses besoins

- Prendre les solutions une par une, **les valider ou les abandonner, les classer, les hiérarchiser**. Enrichir et approfondir les plus prometteuses.
→ la solution retenue est acceptable pour chacun, adaptée aux besoins et respectueuse de la relation
- Dégagez les points d'accord et d'engagement
- Validez les étapes suivantes