

Règle d'apprentissage: vous pouvez être médiateur dans un conflit émotionnel entre deux personnes en

- (1) *voyant chaque membre du conflit à part, écoutant leur version et calmant les esprits*
- (2) *si les personnes sont suffisamment disposées à vouloir trouver des solutions, en les réunissant et en laissant chaque partie s'exprimer (c.à.d. décrire les faits) puis en demandant à l'autre partie si elle est d'accord avec ceux-ci*
- (3) *laissant chacun exprimer son interprétation/émotions à propos de ces faits*
- (4) *demandant s'ils peuvent comprendre l'interprétation et les émotions de l'autre*
- (5) *demandant des propositions pour sortir du conflit*
- (6) *mettant au point des arrangements*
- (7) *se tenant au courant de l'évolution des choses après un certain temps*

Explication/Détails:

- (1) **voir chaque membre du conflit à part, écouter leur version et calmer les esprits**
 - *"Je veux comprendre pourquoi tu es en conflit avec X. Je vais poser la même question à X et également écouter sa version des faits."*
 - *(à la fin) "Ce que j'aimerais encore savoir, c'est si tu es prêt à collaborer à la recherche d'une solution? J'y prendrai le rôle de médiateur neutre."*
- (2) **si les personnes sont suffisamment disposées à vouloir trouver des solutions, les réunir et laisser chaque partie s'exprimer (c.à.d. décrire les faits) puis demander à l'autre partie si elle est d'accord avec ceux-ci**
 - *"Je propose que chacun à son tour donne sa version des faits. L'autre écoute et indique par après ce avec quoi il est d'accord."*
- (3) **laisser chacun exprimer son interprétation/émotions à propos de ces faits**
 - *"Tu as écouté la version de X. Comment la perçois-tu?"*
- (4) **demander s'ils peuvent comprendre l'interprétation et les émotions de l'autre**
 - *"Est-ce que vous pouvez nous dire dans quelle mesure vous comprenez les émotions et le vécu de l'autre? Est-ce que vous pouvez comprendre que l'autre ait interprété les choses de cette manière?"*
 - *"Qu'est-ce qui n'est pas encore clair ou est encore difficile à comprendre dans l'interprétation de l'autre pour vous?"*
- (5) **demander des propositions pour sortir du conflit**
 - *"Maintenant qu'on est d'accord sur ce qui n'a pas fonctionné, est-ce qu'on pourrait essayer de voir ce qu'on peut faire pour sortir du conflit? Qu'en pensez-vous?"*
- (6) **mettre au point des accords**
- (7) **se tenir au courant de l'évolution des choses après un certain temps**

