

Les étapes d'une médiation informelle en CNV

1. Créer une connexion avec les personnes en conflit

Surprendre les protagonistes. Crier, demander de l'écoute, s'interposer physiquement entre eux. Utiliser les demandes de contact pour obtenir leur attention. Par exemple : « *Est-ce que vous pouvez me regarder dans les yeux ?* » ou « *Je vous demande de reculer chacun de cinquante centimètres.* »

2. Dès que nous avons capté l'attention protagonistes, se relier à ses besoins et exprimer sa vulnérabilité

Par exemple : « *Quand je vous vois vous battre, je suis triste, parce que j'aimerais qu'on trouve d'autres façons de résoudre les conflits dans cette école.* »

3. Se faire accepter comme soutien et obtenir une adhésion minimale des parties pour une médiation

Poser ou montrer clairement que vous ne voulez pas arbitrer ou décider pour les protagonistes.

4. Donner de l'empathie d'urgence

En la dirigeant vers celle ou celui qui vous paraît le plus sous pression (sans s'oublier). Par exemple : « *Tu es vraiment très en colère, car tu aimerais du respect pour ta façon de voir les choses ? Est-ce bien ça ?* »

5. Poser la structure au fur et à mesure des nécessités

Viser une baisse de la tension émotionnelle, un ralentissement du rythme des échanges et l'instauration d'une certaine écoute. Eventuellement, poser des règles comme aides, au fur et à mesure des nécessités :

« - *Pendant un moment, j'aimerais que vous me parliez d'abord et pas à votre camarade ! Je vous demande de laisser au moins cinq secondes de silence entre chaque échange. Parlez de ce qui vous tient à cœur et pas de l'autre.* »

6. Reformuler les besoins et vérifier leur réception par l'autre partie

Une fois que votre empathie a suffisamment apaisée la partie « A », essayer d'obtenir d'elle la reformulation des besoins exprimés par la partie « B », ensuite de « B » la reformulation des besoins de « A ».

7. Créer un réel terrain d'entente au niveau des besoins

Prendre le temps pour que les deux parties aient pu quitter leur focalisation sur les stratégies et suffisamment les traduire en terme de besoins.

8. Quand une compréhension des besoins mutuels est établie, éventuellement suggérer des demandes

Quand les personnes vous paraissent suffisamment en connexion, les aider à faire émerger des demandes, en les laissant venir autant que possible des protagonistes. Néanmoins, ne pas hésiter à proposer des idées de demandes concrètes et positives :

« - *Si j'ai bien compris, « A » tu souhaiterais que, quand tu joues un match de football, « B » te demande ton accord avant de rejoindre ton équipe ?* »

9. Si nécessaire, s'assurer que la mise en œuvre de la solution adoptée sera soumise à une évaluation