

# LE ZOOM DU MÉDIATEUR : LA MÉDIATION PAR VISIO-CONFÉRENCE

Le 28 septembre 2021  
CEAB - CCAI

FORMATION EN LIGNE



## EXPLICATION :

3 heures pour échanger sur :

- la posture du médiateur afin d'amener des échanges humains,
- les outils pour apporter de la fluidité dans les échanges

## FORMATRICES :

Catherine KRIGEL : *Juriste - Médiatrice agréé par la commission fédérale de médiation - Coach certifiée*

Carole COUNE : *Juriste - Médiatrice agréée par la Commission Fédérale de Médiation - Coach - Membre de l'European Mentoring and Coaching Council*



MÉDIATION

FORMATION

COACHING



MÉDIATION

FORMATION

COACHING

# Catherine Krigel

Médiatrice agréée en matière  
familiale, sociale, civile et commerciale

Coach en entreprise

Professeure invitée HEPL

[www.krigelmediation.be](http://www.krigelmediation.be)

[Krigel.mediation@gmail.com](mailto:Krigel.mediation@gmail.com)

  krigel médiation

0474 46 22 23



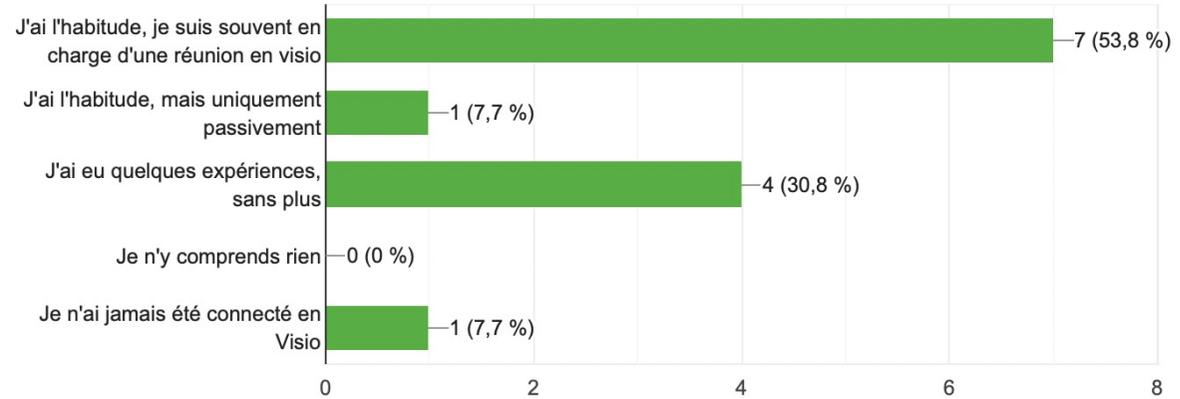
## Sondage pour mieux connaître les affinités des participants à la visio-conférence

13 réponses

### Quelle expérience avez-vous de la Visio-conférence en général (réunions, formations, cours, interventions, ...)



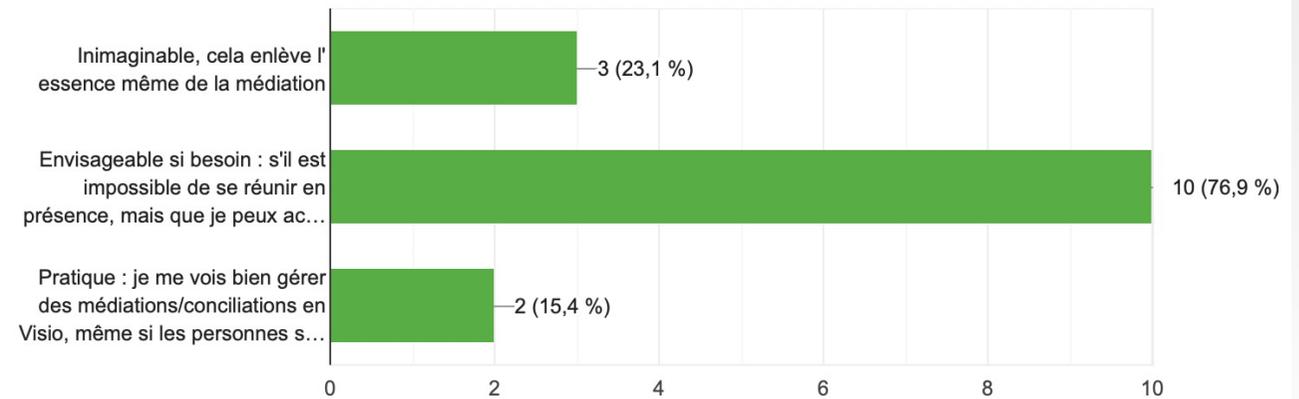
13 réponses



### Médier un conflit (ou concilier) par Visio-conférence, pour vous c'est :



13 réponses

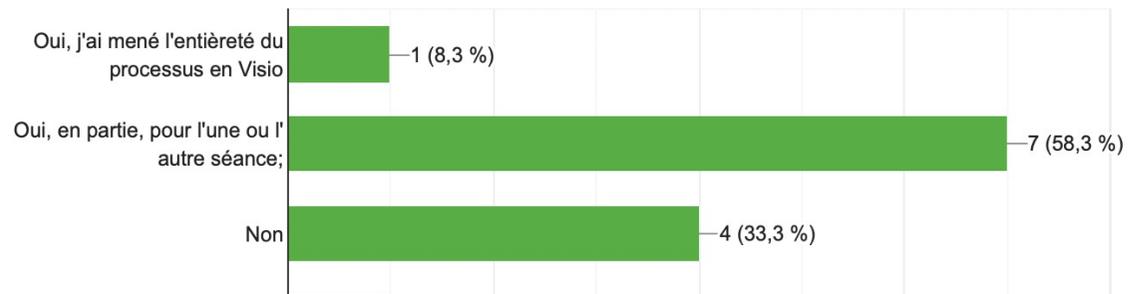




## Sondage pour mieux connaître les affinités des participants à la visio-conférence

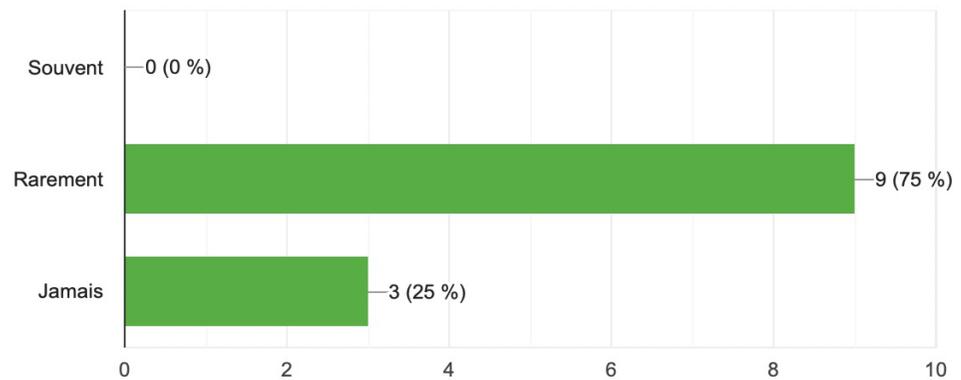
### Avez-vous déjà mené une médiation/conciliation en Visio-conférence ?

12 réponses



### A ce jour, à quelle fréquence avez-vous traité des médiations/conciliations en Visio-conférence ?

12 réponses





## Plan

- Moment en sous-groupes pour vous permettre d'échanger sur le thématique du jour
- Synthèse de « bonnes pratiques » à 4 niveaux :
  - La technologie
  - La confidentialité
  - Le relationnel
  - Le non verbal



- L'idéal : médiation en présence
- Confinement = mal-être et conflits en hausse => besoins en médiation potentiellement accrus
- Situation sanitaire inédite : se réunir en présence peut être interdit
- Médiateurs, soyons prêts dans ce contexte à accompagner à distance les personnes souffrant de leurs conflits



Médiation = climat de confiance et de sécurité  
Le médiateur construit avec ses client  
chaleur humaine, échanges, souplesse,  
l'expression du conflit dans un **cadre sécurisé**.



Comment apporter un climat de confiance et  
de sécurité pendant les échanges, lorsque nous  
sommes séparés par un écran d'ordinateur ?



Réflexions/échanges en sous-groupes : comment amener ... ?

- Un climat de confiance et de sécurité
- De la fluidité dans les échanges
- Une dimension visuelle et dynamique



# Retour ensemble résumé par les rapporteurs





Echange de bonnes pratiques



Compte-rendu



# Compte-rendu des échanges entre les participants du 28 septembre 2021

## Groupe 1 :

- Rappeler le cadre et les règles
- Support sur pwp
- Rappeler règle de confidentialité et faire signer une convention
- Faire des essais techniques préalables
- Reformuler encore plus
- Ajouter une dimension visuelle, plus de gestes
- Proposer un plan des règles de communication
- utiliser des outils informatiques comme un tableau partagé à l'écran par le médiateur

## Groupe 3 :

- S'assurer que personne d'autre n'est présent dans la pièce
- Interdire l'enregistrement
- Faire signer un document d'engagement
- Donner des explications claires avant la réunion
- Donner un rythme en gérant le temps de parole
- Rappeler les règles de communication
- Utiliser les prénoms ? Tutoyer avec l'accord des participants ?
- Partager les informations au moyen d'une tablette graphique
- utiliser la main levée
- Projeter le protocole (partage d'écran)
- Vérifier à l'avance si le médié est bien confortable et lui permettre de dire à l'avance ce dont il a besoin pour être confortable (ex : chien dans la pièce)

## Groupe 2 :

- Faire signer une convention (confidentialité – pas d'enregistrement, ...)
- Plans larges avec lumière naturelle, visage pas trop proche de l'écran
- Maîtriser l'outil informatique
- Vérifier que chacun ait des outils « égaux »
- Privilégier les échanges courts avec tour de parole respecté (lever la main virtuelle si en dehors)
- Si expert intervient, avoir un seul écran et un plan large
- Absence de travail parallèle : on ne fait pas autre chose
- Protocole de médiation encore plus « blindé »
- co-médiation afin qu'un gère le côté technique



## Technologie

Avant de vous lancer : familiarisez-vous avec la technologie

- Partages d'écran, couper les micros, visualiser le chat
- Utiliser les salles pour les apartés
- Matériel pour numériser les documents
- Casque d'écoute, micro, webcam de qualité
- Vos forces et faiblesses ?
- Testez une visio avec un pair
- Enregistrez-vous avant de vous lancer



## Technologie

Dès le début de la séance :

- Convenez d'un plan B en cas de bug informatique
- Normalisez la survenue de pépins technologiques



## Technologie

Questions à se poser :

- Une partie souhaite être avec vous et l'autre à distance : comment allez-vous gérer ?
- Combien de temps consacrer pour enseigner aux parties l'utilisation de la plateforme ?
- Voulez-vous vous impliquer en matière de dépannage pour aider en cas de problèmes techniques ?
- Quelles mesures allez-vous prendre pour vérifier l'identité des personnes ?



N'oubliez pas d'être naturel et de suivre votre canevas habituel : ne laissez pas tomber **la boîte à outil du médiateur.**

- Refléter l'émotion
- Reformuler
- ....
- organigramme
- Tableau blanc réel
- Tableau blanc numérique (par ex : miro)
- ...

être responsable de l'éducation

mettre des barrières

guider

orienter

soutenir

dire non

[Empty box]

[Empty box]

protéger

[Empty box]

[Empty box]

le cadre

Le soutien

faire plaisir

C'est quoi être parent ?

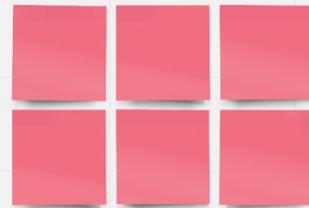
Rassurer

être un refuge

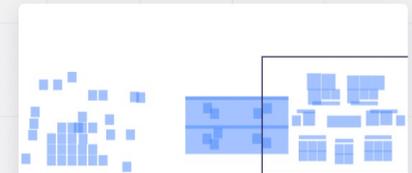
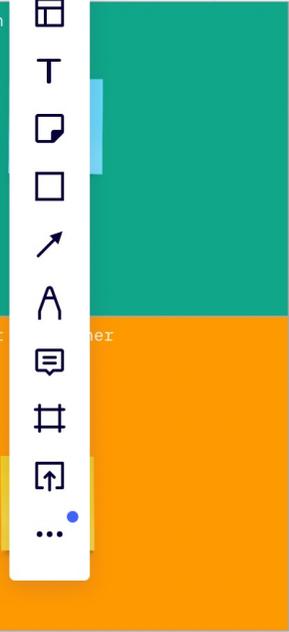
Substitute

Reverse

Eliminate



Vertical toolbar with icons for selection, text, eraser, lasso, arrow, and other drawing tools.





## Confidentialité

- ajoutez une clause dans le contrat relative à la confidentialité et la sécurité de l'information. Veillez à le rappeler oralement à chaque début de séance
- Exigez que les parties soient seules dans la pièce
- Un e-mail avec mot de passe propre pour chaque partie
- Bloquer la fonction d'enregistrement
- Verrouiller la visio pour empêcher les intrusions de tiers
- Désactivez vos propres notifications



## Relationnel

- Invitez le client à choisir un endroit tranquille et privé
- Vérifiez s'ils sont bien seuls
- Rappeler à chaque séance l'importance du caractère privé du contenu
- Parlez d'une voix douce, claire, détendue
- Établissez un contact visuel
- Hochez la tête
- Verbaliser vos mouvements quand vous quittez le champ de la caméra



## Relationnel

- Soyez attentif à l'inconfort des personnes : demandez –leur régulièrement un feedback
- Empêchez l'utilisation du chat privé pendant la séance (entre eux ou avec vous)
- Prévenez les parties que le son ne passe que dans un direction: un seul est audible à la fois
- Prévenez-les si vous prenez des notes
- Soyez conscient que les parties risquent d'être moins engagées



## Langage non verbal

L'absence de repères visuels est un paramètre important lorsqu'il s'agit de la gestion des émotions

- Ayez conscience qu'il y a un risque que la distance, au fil de la séance, devienne « invisible »
- Soyez encore plus à l'écoute du ton de la voix, pour évaluer, recadrer et refléter l'émotion
- Accueillir les silences



## Langage non verbal

- Les prises de paroles peuvent être moins nuancées
- L'importance du tour de table si les parties sont nombreuses
- Utilisez les prénoms
- L'importance des **pauses**
  - Pour réduire la fatigue
  - comme outil de désescalade
  - Suspendez toute communication pendant la pause



## Conclusion

- Longue liste de « bonnes pratique »
- Appropriiez-vous celles qui vous semblent judicieuses dans votre propre pratique.
- Objectif de cette présentation : conscientiser les « couacs » qui peuvent survenir, pour les aborder plus sereinement et recadrer plus aisément.