CAROLE FRIEDRICH

OSER EN MÉDIATION

GUIDE PRATIQUE POUR SORTIR DES SENTIERS BATTUS SANS PERDRE EN CRÉDIBILITÉ





Prologue

Une médiation vivante, une posture audacieuse

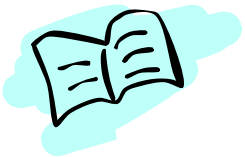
Il m'est arrivé, comme à beaucoup de médiateurs, de sentir que « ça ne bougeait pas ». Les mots étaient là, les reformulations aussi, et pourtant... rien. La médiation n'avançait pas, les parties restaient figées sur leurs positions, et la situation était bloquée.

C'est à ce moment-là que j'ai commencé à chercher d'autres voies : au-delà des mots, j'ai cherché à mobiliser des **objets symboliques, des récits, des images, des gestes** ou même... un **silence** bien placé. Et surtout, j'ai commencé à **oser**. Oser sortir des sentiers battus, mener mes médiations avec créativité, faire usage d'approches jusqu'alors inédites, et finalement, en faire un véritable style de médiation.

Ce guide est né de cette quête : encourager celles et ceux qui sentent que leur médiation pourrait aller plus loin, s'ils acceptaient parfois de s'éloigner légèrement du cadre – sans jamais trahir son esprit ni l'éthique du métier.

Il ne s'agit pas de faire du spectacle, mais d'oser être un médiateur vivant, incarné, créatif... et profondément professionnel. Les médiations n'en sont que plus plaisantes, mais surtout, plus impactantes. En osant offrir votre créativité, c'est un véritable cadeau que vous apporterez à vos médiations, et à tous ceux qui y prennent part.
Prêts ?
Trois, deux, un.... OSEZ !





Comment utiliser ce manuel ?
Un carnet vivant et évolutif

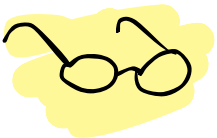
Ce manuel n'est pas un guide figé. C'est un **carnet de bord, un compagnon de route** pour celles et ceux qui souhaitent injecter de la créativité dans leur posture de médiation.

Les cinq chapitre principaux donnent des clés pour évoluer à son aise dans le paysage de la médiation créative. Si les chapitres principaux sont augmentés d'exercices à faire sur le vif, une partie est entièrement consacrée à des réflexions et entrainements en fin de carnet.

Vous pouvez le lire d'une traite ou le picorer selon vos besoins. Ajoutez-y vos propres cas, vos idées, vos détours. Raturez, annotez, explorez.

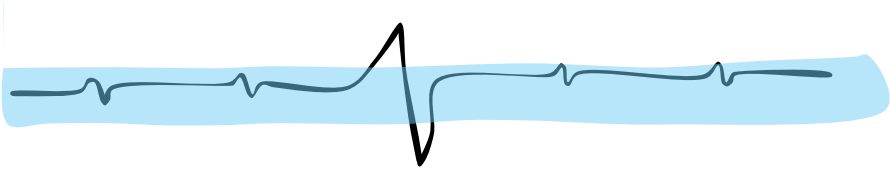
Il est fait pour évoluer avec vous — au rythme de vos médiations, de vos intuitions, de vos maladresses aussi. Chaque page est une invitation à tester, transformer, créer.

Rien n'est prescrit : tout est matière à invention.



SOMMAIRE

1. **L'illusion de la neutralité : oser être un médiateur vivant** p.4
2. **Ce qui freine : Identifier les 4 résistances les plus fréquentes pour mieux les lever** P.5
3. **Les 5 clés pour oser avec justesse**.....p.7
4. **Techniques d'impact : comment les introduire en douceur**.....p.8
5. **Scènes de médiation : 3 cas concrets d'audace mesurée**.....p.10
6. **Questions fréquentes – Ce qu'on n'ose pas toujours poser**.....p.14
7. **Des exercices pour muscler mon usage de la médiation créative**.....p.15



1. L'illusion de la neutralité lisse : oser être un médiateur vivant

La neutralité ne signifie pas devenir invisible. Elle ne suppose pas de s'effacer derrière un protocole.

Être neutre, c'est ne pas prendre parti dans le conflit.

Mais cela **n'exclut ni la présence, ni l'intensité, ni l'originalité**.

Un médiateur vivant, incarné, assumé se donne la possibilité de marquer les esprits bien plus durablement qu'un médiateur parfaitement « conforme ».

Témoignage : *Aurélie, 35 ans, médiatrice qui ose*

« Le jour où j'ai utilisé un objet symbolique en médiation, j'ai senti que quelque chose avait changé. Ce n'était plus juste une discussion, c'était une expérience. À partir de là, j'ai compris que je devais déployer ma créativité pour gagner en impact. Je m'en félicite encore aujourd'hui.»



2. Ce qui freine :
Identifier les 4 résistances les plus fréquentes pour mieux les lever

A- La peur de ne plus paraître professionnel

Pensez-vous, au fond, que la *créativité affaiblit la crédibilité* ? C'est souvent l'inverse : on sait que l'apprentissage sous toutes ses formes s'ancre par l'émotion. **L'audace juste crée de la mémorisation, donc de l'impact.** Si vous assumez votre rôle et prenez le temps de présenter cette logique, alors c'est l'absence de créativité qui devient disqualifiée.

B- La peur de déclencher des réactions trop fortes

Ressentez-vous une crainte à l'idée de *générer des réactions non-formatées*, en osant une technique créative ? Oser, c'est parfois confronter. Mais dans un cadre sécurisé, cela peut produire des révélations salutaires - les seules **à même de transformer durablement une situation.**

C - Le doute sur la "permission" de faire autrement

Parfois, par loyauté envers la formation reçue, on croit *devoir appliquer exactement ce qu'on nous a enseigné*. Souvenez-vous : **il n'y a pas qu'un seul modèle de médiateur.** Vous avez le droit d'introduire des techniques qui vous ressemblent. Vous ne ferez que gagner en envergure et en impact.

D- L'auto-censure inconsciente

Nos formations initiales nous ont appris à nous *contenir*. Mais parfois, cette rigueur devient un frein à l'efficacité. Observez ce qui se passe lorsque vous osez : c'est bien souvent **là que votre rôle prend tout son sens.**



Mini test :

Quelle est votre principale résistance ?

.....

.....

.....

Notez ce qui vous retient le plus souvent quand vous sentez qu'une idée originale pourrait aider :

.....

.....

.....

.....

.....

.....



3. Les 5 clés pour oser avec justesse

Afin d'être pleinement à l'aise dans votre pratique et de gagner en impact, quelques clés sont primordiales :

- **La congruence** : N'utilisez que des outils qui vous parlent, que vous comprenez et que vous pourriez expliquer sans effort.

- **Le dosage** : Pas besoin de faire un grand numéro. Une phrase bien placée, un objet sobre, un dessin simple… suffit à provoquer un changement.

- **Le moment juste** : L'audace n'a d'impact que si elle tombe juste. Ce moment-clé se sent plus qu'il ne se calcule.

- **La transparence maîtrisée** : Il est possible de dire : « Je vous propose quelque chose d'un peu différent, si vous êtes d'accord. » Le cadre crée la liberté.

- **Le cadre protecteur** : Assurez-vous que votre audace reste contenue dans un espace sécurisé, où chacun peut dire stop si besoin.



4. Techniques d'impact : comment les introduire en douceur ?

On l'a vu dans le chapitre précédent, il peut arriver que l'on n'ose pas laisser libre cours à notre créativité par crainte de provoquer des réactions trop fortes, ou d'être discrédité. Ces deux craintes peuvent être parées en toute simplicité, par quelques astuces très simples :

- **Préparer le terrain** : Introduire la technique sur le ton de la conversation : « Ça me fait penser à une image / une citation qui dit... » ou "Avez-vous déjà entendu parler de cette situation dans laquelle... ?"

- **Travailler en finesse** : introduire par le symbolique, la suggestion, le questionnement indirect. "Peut-être serait-il utile ici de mobiliser..."

- **S'appuyer sur le non-verbal** : le silence, le geste, la pause peuvent être aussi puissants qu'une parole forte.

Astuce : faites vos tests en médiations à faible enjeu, pour prendre confiance et en tester les effets, avant de les appliquer à d'autres médiations plus critiques.



Exercice : Écrivez 3 phrases d'introduction qui pourraient vous convenir pour tester une technique non conventionnelle.

Phrase 1 :

.....

.....

.....

Phrase 2 :

.....

.....

.....

Phrase 3 :

.....

.....

.....



5. Scènes de médiation : 3 cas concrets d'audace mesurée

Cas 1 Quand une citation percute : transformer une posture défensive en levier de responsabilisation



Un salarié, Hugo, est en médiation avec son manager. Le climat est tendu. Depuis le début de l'échange, Hugo reste sur la défensive. À chaque remarque du manager, il se replie derrière une formule automatique : « Moi, je ne fais que répondre à ce qu'on me dit, mais personne ne m'écoute. »

Voyant le dialogue stagner, le médiateur propose une courte pause. Il s'adresse à Hugo en douceur, mais avec une intention claire : « Il y a une phrase que j'ai entendue un jour et qui me revient maintenant : ***Vous êtes responsable de ce que vous faites, pas de ce que les autres comprennent***. »

Silence.

Le médiateur ne reprend pas tout de suite. Le silence agit. Puis il reformule :

« Peut-être que vous ne contrôlez pas la réaction de l'autre… mais vous avez un impact. Et vous pouvez choisir de clarifier ce que vous voulez vraiment transmettre. »

Ce moment fait basculer la posture d'Hugo. Il cesse de réagir systématiquement aux attaques et commence à parler de ses intentions, de ses besoins. Le ton change. L'échange devient plus nuancé.

La médiation peut enfin avancer.

Cas 2 : Un objet symbolique en médiation familiale



Un couple séparé est en médiation pour régler un désaccord chronique sur les horaires de garde. Leur fils de 15 ans refuse catégoriquement d'aller chez son père. La mère interprète cela comme une réaction à des tensions passées. Le père, blessé, parle de manipulation. Le ton monte rapidement. Chacun campe sur sa version.
Plutôt que de les interrompre frontalement, la médiatrice **pose discrètement une clé** au centre de la table. Elle ne dit rien.
Les deux parents continuent de parler, puis s'arrêtent. Le silence s'installe. La mère regarde la clé longuement. Puis, presque à voix basse, elle dit :
« C'est ça, en fait… Il veut SA clé. Il veut qu'on arrête de décider pour lui. »
Le père, d'abord surpris, murmure :
« Il veut qu'on lui fasse confiance. Qu'on arrête de se battre pour savoir chez qui il dort, et qu'on l'écoute sur ce qu'il veut. »

D'un seul coup, le conflit change de nature. Ce n'est plus seulement une question d'horaires ou d'autorité parentale. C'est une question de passage, de reconnaissance, d'autonomie.

La clé agit comme un révélateur. Elle recentre le dialogue non pas sur ce que les parents veulent, mais sur ce dont leur fils a besoin pour grandir. La discussion s'ouvre alors sur la confiance, les peurs, la transition vers l'âge adulte. Un terrain commun devient possible.

Cas 3 : Une anecdote personnelle en médiation interpersonnelle



Deux collègues, Luc et Karim, travaillent ensemble depuis dix ans. Mais depuis quelques mois, leur relation s'est dégradée. Karim accuse Luc de se victimiser sans cesse. Luc, de son côté, se sent humilié et mis à l'écart. Chaque tentative de discussion dégénère en reproches.
En médiation, le climat est lourd. Les deux hommes se parlent à peine, les bras croisés, les mâchoires serrées.
Karim lâche brutalement :
« Tu fais toujours la victime, c'est ton rôle préféré. »
Le médiateur sent l'impasse se refermer. Plutôt que de ramener les règles ou d'insister pour que chacun "écoute l'autre", il choisit une voie plus risquée : le **partage personnel.**
Calmement, il raconte une situation similaire qu'il a lui-même vécue, et dans laquelle il reconnaît son propre aveuglement initial.
Il s'arrête. Aucun jugement, aucune morale. Juste une faille partagée.
Karim le regarde, surpris. Puis se détend légèrement.
Luc, lui, ne répond pas tout de suite. Puis il souffle :
« OK… donc même un médiateur peut se planter. »

Ce moment d'humanité, sans posture ni leçon, agit comme un désamorceur.
La figure du médiateur n'est plus celle d'un arbitre au-dessus de tout, mais celle d'un tiers engagé, traversé lui aussi par des expériences réelles.
Le ton baisse. Les attaques cessent. Un espace s'ouvre pour parler autrement.



Exercice : comprendre les mécaniques de la médiation créative

Pour chacun de ces cas :

- **Identifiez ce qui a été osé**
  L'audace dans le choix de l'intervention, le moment, la forme.

- **Repérez ce qui a été prudent**
  Ce qui a permis de rester dans le cadre éthique, professionnel et sécurisant.

- **Analysez ce qui a été transformé**
  Quelle bascule a eu lieu dans la posture des personnes, dans la dynamique ou la compréhension du conflit.

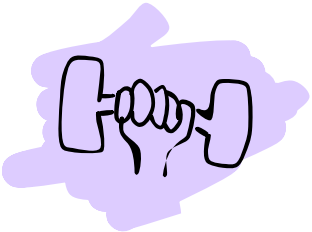


6. Questions fréquentes – Ce qu'on n'ose pas toujours poser

Et si ça ne marche pas ?
Alors vous aurez testé quelque chose, et vous en tirerez un apprentissage. Rien ne vous empêche de revenir à une méthode plus classique ensuite.

Et si les parties me trouvent bizarre ?
Expliquez toujours le pourquoi. Lorsque c'est cohérent et bien introduit, les parties accueillent souvent avec curiosité, voire reconnaissance.

Est-ce que c'est encore de la médiation ?
Oui, si vous restez centré sur le processus, la posture, et l'objectif de relier. L'innovation n'exclut pas le cadre.



7. Des exercices pour muscler mon usage de la médiation créative

La seconde partie de ce carnet est entièrement consacrée à la pratique.

Vous y trouverez des exercices de réflexion, de positionnement et d'entraînement, conçus pour vous aider à intégrer les outils de la médiation créative de façon personnelle et incarnée.

Ce ne sont pas des tests à réussir, mais des invitations à l'exploration intérieure.

Chaque page vous propose un temps d'arrêt, une mise en mouvement, un miroir.

Vous pouvez les faire seul ou les partager en collectif.
L'essentiel est d'oser expérimenter, même en désordre.

S'engager avec soi-même est souvent la première médiation à vivre.



Auto-positionnement – Mon rapport à l'audace

Je redoute que l'originalité me fasse perdre en crédibilité :

Jamais □ Souvent □
Parfois □ Toujours □

Il m'arrive d'avoir des idées créatives que je n'ose pas utiliser :

Jamais □ Souvent □
Parfois □ Toujours □

J'ai déjà tenté une technique non conventionnelle en médiation :

Jamais □ Souvent □
Parfois □ Toujours □

Je m'autorise à improviser selon mon intuition :

Jamais □ Souvent □
Parfois □ Toujours □

Je me sens légitime pour proposer des outils atypiques :

Jamais □ Souvent □
Parfois □ Toujours □



Réflexion : comment lever vos craintes et oser ?



Quelle est votre plus grande peur lorsqu'il s'agit d'oser la créativité ?
Pourquoi, et que ressentez-vous à cette idée ?

.....

.....

.....

.....



Quel serait votre prochain petit pas ?
Comment pourriez-vous surmonter cette peur ?

.....

.....

.....



Exemple concret – La boîte vide

Claire, médiatrice en entreprise, accompagne deux associés qui ne se parlent plus. Un matin, elle entre dans la salle avec une petite boîte en carton, fermée. Sans dire un mot, elle la pose sur la table.
Curieux, l'un d'eux demande ce qu'il y a dedans. Elle répond :
« Ce que vous êtes prêts à remettre dans votre partenariat. »

Un long silence. Puis, lentement, chacun propose une idée, qu'ils écrivent et glissent dans la boîte.

Impact : l'objet a permis de parler de valeurs, d'envies, sans revenir immédiatement au conflit.

Et vous ? Quel objet pourriez-vous utiliser comme support de médiation dans un cas similaire ?

.....

.....

.....

.....



Ma technique d'impact à moi

Conservez cette fiche dans un carnet.
Ajoutez-en une nouvelle à chaque expérimentation.

Nom de la technique : .....
.....
.....

Pourquoi je l'aime : .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dans quel type de médiation je peux l'utiliser :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quels sont les effets attendus :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Comment je l'introduis :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Précautions :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Retour d'expérience :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Mon pacte d'audace

Je m'engage, dans les 30 prochains jours, à :

□ Identifier une technique que je n'ai jamais osé utiliser

□ L'adapter à mon style et à mon contexte de médiation

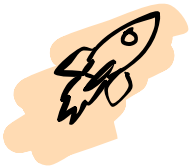
□ Préparer une phrase d'introduction simple et claire

□ La tester dans un cadre que je jugerai sécurisant

□ Noter ce qui s'est passé, sans jugement

□ Partager ce retour à un pair ou à un cercle de confiance

Date : _____ Signature : _____



Vos 7 défis pour les 7 prochaines médiations

1. Utiliser une **image ou une métaphore**
2. Introduire une **citation** marquante
3. Poser une **question** qui déstabilise avec douceur
4. Introduire un **objet** porteur de sens
5. Faire un **silence** de 15 secondes
6. Proposer un **changement de perspective**
7. Tenter un **récit personnel** bref, pour créer du lien

Ce guide est vivant : complétez-le, réécrivez-le, faites-le vôtre.

Et surtout… osez !



Mise en page et design par lumaya