

Confiance, émotion et communication non verbale en médiation, le virtuel est-il à la hauteur ?

Annie Lebeau et Vincent Denault

Volume 53, numéro 2, 2024

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1114913ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1114913ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue de Droit de l'Université de Sherbrooke

ISSN

0317-9656 (imprimé)

2561-7087 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Lebeau, A. & Denault, V. (2024). Confiance, émotion et communication non verbale en médiation, le virtuel est-il à la hauteur ? *Revue de droit de l'Université de Sherbrooke*, 53(2), 259–305. <https://doi.org/10.7202/1114913ar>

Résumé de l'article

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 et la mise en place de mesures de distanciation physique ont changé le rapport à autrui. Progressivement, certaines rencontres virtuelles sont devenues la norme, si bien que malgré l'amélioration de la situation sanitaire, plusieurs organisations ont maintenu le télétravail. Les modes de prévention et de règlement des différends (PRD) en ligne, quant à eux, ont fait l'objet d'une attention accrue. Mais les médiations virtuelles représentent-elles un substitut adéquat aux médiations en personne? Plus spécifiquement, nous tenterons de mieux comprendre comment l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions lors de médiations intégratives peuvent être influencés par la tenue de médiations virtuelles. Dans un premier temps, nous présentons un survol des écrits en droit et PRD au sujet de deux importants facteurs de succès de la médiation intégrative, soit l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions. Par la suite, nous présentons l'état de la connaissance sur ces mêmes sujets, mais cette fois-ci, nous nous tournons vers la littérature scientifique sur la communication non verbale. Dans un troisième temps, nous expliquons en quoi les recherches sur la communication non verbale permettent de développer une vision globale de la médiation virtuelle. Finalement, nous posons un regard critique sur l'enjeu de la médiation virtuelle, et nous concluons en formulant des recommandations à l'intention des médiateurs.

Confiance, émotion et communication non verbale en médiation, le virtuel est-il à la hauteur?

par Annie LEBEAU*
et Vincent DENAULT**

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 et la mise en place de mesures de distanciation physique ont changé le rapport à autrui. Progressivement, certaines rencontres virtuelles sont devenues la norme, si bien que malgré l'amélioration de la situation sanitaire, plusieurs organisations ont maintenu le télétravail. Les modes de prévention et de règlement des différends (PRD) en ligne, quant à eux, ont fait l'objet d'une attention accrue. Mais les médiations virtuelles représentent-elles un substitut adéquat aux médiations en personne? Plus spécifiquement, nous tenterons de mieux comprendre comment l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions lors de médiations intégratives peuvent être influencés par la tenue de médiations virtuelles. Dans un premier temps, nous présentons un survol des écrits en droit et PRD au sujet de deux importants facteurs de succès de la médiation intégrative, soit l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions. Par la suite, nous présentons l'état de la connaissance sur ces mêmes sujets, mais cette fois-ci, nous nous tournons vers la littérature scientifique sur la communication non verbale. Dans un troisième temps, nous expliquons en

* Annie Lebeau, médiatrice accréditée par l'IMAQ, est titulaire d'une maîtrise en prévention et règlement des différends de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Membre de l'Ordre des CRHA, elle possède plus de vingt ans d'expérience en gestion des ressources humaines comme généraliste et consultante en gestion.

** Vincent Denault est professeur adjoint à l'École de criminologie de l'Université de Montréal. Auparavant, il a occupé le poste de chercheur postdoctoral au Département de psychopédagogie et de psychologie du counseling de l'Université McGill, ainsi qu'au Centre international de criminologie comparée et au Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal. Ses recherches portent principalement sur des questions liées à la crédibilité des témoins, la détection du mensonge et le comportement non verbal.

quoi les recherches sur la communication non verbale permettent de développer une vision globale de la médiation virtuelle. Finalement, nous posons un regard critique sur l'enjeu de la médiation virtuelle, et nous concluons en formulant des recommandations à l'intention des médiateurs.

In March 2020, the COVID-19 pandemic and the implementation of physical distancing measures changed how people relate to others. Gradually, some virtual encounters became the norm, so much so that despite the improved public health situation, a large number of organizations maintained telecommuting. Online dispute prevention and resolution (DPR), meanwhile, has received increased attention. But are virtual mediations an appropriate substitute for in-person mediations? More specifically, we try to better understand how holding integrative mediations online can influence the establishment of a relationship of trust and the ability to recognize emotions. First, we present an overview of the legal and DPR literature on two important success factors in integrative mediation: establishing a relationship of trust and emotion recognition. Next, we present the current state of knowledge on these same subjects, but this time within the scientific literature on non-verbal communication. Third, we explain how research on non-verbal communication is helping to develop a holistic view of virtual mediation. Finally, we take a critical look at what is at stake in virtual mediation, and conclude this article with recommendations for mediators.

En marzo de 2020, la pandemia de COVID-19 y la implementación de medidas de distanciamiento físico cambiaron nuestras relaciones interpersonales. Progresivamente, algunas reuniones virtuales se han ido convirtiendo en la norma, hasta el punto de que, pese a la mejora de la situación sanitaria, varias organizaciones han conservado el teletrabajo. Los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) en línea, en cuanto a ellos, han recibido una atención cada vez mayor. Pero ¿las mediaciones virtuales son un sustituto adecuado de las mediaciones presenciales? Más específicamente, intentaremos comprender mejor cómo el establecimiento

de un vínculo de confianza y el reconocimiento de emociones durante las mediaciones integradoras se ven influenciadas por las mediaciones virtuales. En primera medida, haremos un sobrevuelo sobre lo escrito en derecho y MASC respecto a dos importantes factores de éxito de la mediación integradora, es decir, el establecimiento de un vínculo de confianza y el reconocimiento de emociones. Enseguida presentamos el estado del conocimiento sobre estos mismos temas, pero esta vez acudimos a la literatura científica sobre la comunicación no verbal. En tercer lugar, explicamos cómo las investigaciones sobre comunicación no verbal permiten desarrollar una visión global de la mediación virtual. Finalmente, analizamos críticamente la cuestión de la mediación virtual y concluimos formulando recomendaciones para los mediadores.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----|
| Introduction | 265 |
| I. La médiation et le médiateur | 270 |
| A) Le rôle de la confiance | 273 |
| B) Le rôle des émotions | 275 |
| II. La communication non verbale | 277 |
| A) Au sujet des croyances populaires | 279 |
| B) La confiance | 282 |
| 1. L'établissement du lien de confiance | 283 |
| 2. L'établissement du lien de confiance en virtuel | 284 |
| C) Les émotions | 287 |
| 1. La reconnaissance des émotions | 290 |
| 2. La reconnaissance des émotions en virtuel | 292 |
| III. Discussion : médiations virtuelles, un substitut adéquat aux médiations en personne? | 294 |
| IV. Des recommandations à l'endroit des médiateurs | 300 |
| Conclusion | 304 |

Introduction

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 et la mise en place de mesures de distanciation physique ont changé le rapport à autrui. Les interactions en face-à-face sont devenues plus rares. L'utilisation des visioconférences, quant à elle, a rapidement augmenté dans différents contextes. Par exemple, la réalité pandémique a forcé l'adoption du télétravail pour beaucoup de travailleurs, ainsi que le transfert en virtuel des échanges personnels et professionnels qui, auparavant, avaient lieu en personne¹. Les entreprises ont multiplié les visioconférences². Les services publics ont aussi dû s'adapter. Par exemple, même si la population mondiale était confinée chez elle, en « pause³ », les conflits et les litiges n'ont pas cessé d'exister⁴. Tout comme la nécessité de les régler. Les interactions virtuelles (ou à distance) à l'aide de la technologie numérique faisaient alors partie du quotidien de tout un chacun. Toutefois, les interactions virtuelles semblaient à bien des égards différentes de celles en personne. Les mots prononcés et entendus étaient les mêmes, mais la communication non verbale, elle, était différente.

La communication non verbale fait typiquement référence à toute communication effectuée autrement que par les mots, notamment par les gestes et les expressions faciales, deux éléments du comportement non verbal⁵. Son importance au quotidien est indéniable. Ainsi, c'est à partir de la communication non verbale d'un individu que nous nous faisons une idée, une impression de

¹ Howard BILODEAU, Abby KEHLER et Nicole MINNEMA, « L'utilisation d'Internet à l'ère de la COVID-19 : la pandémie a incité les Canadiens à passer davantage de temps en ligne », *Statistique Canada*, 24 juin 2021, [en ligne](#).

² Au début de 2021, 36 % des employés canadiens âgés de quinze à soixante-neuf ans effectuaient la plupart de leurs heures de travail à partir de la maison, comparativement à seulement 4 % en 2016.

³ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, CABINET DU PREMIER MINISTRE, *Pandémie de la COVID-19 – Le Québec sur pause pour 3 semaines*, 23 mars 2020, [en ligne](#).

⁴ Emmanuelle GRIL, « La médiation familiale au temps de la pandémie », *Barreau du Québec*, 1^{er} juin 2021, [en ligne](#).

⁵ Le comportement non verbal est une composante de la communication non verbale qui, elle, comprend également d'autres éléments, notamment la prosodie, le temps, les odeurs et l'environnement. Voir : Judith A. HALL, Terrence G. HORGAN et Nora A. MURPHY, « Nonverbal communication », (2019) 70 *Annu. Rev. Psychol.* 271.

celui-ci, avant même qu'un seul mot ne soit prononcé⁶. Nous évaluons, à tort ou à raison, sa crédibilité⁷. Nous développons une propension à lui faire confiance ou à ne pas lui faire confiance⁸. L'intuition initiale, ce que d'autres appellent la « première impression », relève de la communication non verbale et influence notre appréciation de celles et ceux qui nous entourent⁹. La communication non verbale joue également un rôle central dans la synchronisation de nos interactions. Par exemple, elle permet de savoir quand c'est le temps de parler et quand c'est le temps de se taire, sans que l'autre nous le dise explicitement¹⁰. Bref, la communication non verbale enrichit nos relations interpersonnelles, mais la plupart du temps, elle le fait en dehors de notre conscience. Nous ne nous rendons que rarement compte de l'influence de la communication non verbale¹¹.

Lors de la pandémie de COVID-19, bien que la communication non verbale ait été différente lors des interactions virtuelles, des transactions et des procès se sont déroulés entièrement en visioconférence, sans aucune rencontre en chair et en os. L'objectif était d'éviter les délais supplémentaires dus à la « pause¹² ». Progressivement, certaines rencontres virtuelles sont devenues la norme, si bien que malgré l'amélioration de la situation sanitaire, plusieurs organisations ont maintenu le télétravail¹³. En effet, cette pratique promet des

⁶ Judith A. HALL et Susan A. ANDRZEJEWSKI, «Who draws accurate first impressions? Personal correlates of sensitivity to nonverbal cues», dans Nalini AMBADY et John J. SKOWRONSKI (dir.), *First Impressions*, New York, Guilford Publications, 2008, p. 87.

⁷ *Id.*

⁸ *Id.*

⁹ Janine WILLIS et Alexander TODOROV, «First Impressions: Making Up Your Mind After a 100-Ms Exposure to a Face», (2006) 17-7 *Psychol. Sci.* 592.

¹⁰ Owen ROBBINS, Shannon DEVOE et Morton WIENER, «Social Patterns of Turn-taking: Nonverbal Regulators», (1978) 28-3 *J. Commun.* 38.

¹¹ Miles L. PATTERSON, «A Systems Model of Dyadic Nonverbal Interaction», (2019) 43-2 *J. Nonverbal Behav.* 111.

¹² DELOITTE, «La conclusion de transactions en mode virtuel dans le contexte de l'après-pandémie», [en ligne](#); Michelle RAZA, «Un premier procès 100 % virtuel au Québec», *Radio-Canada*, 31 mars 2020, [en ligne](#); TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC, *Lieu et date de l'audience*, [en ligne](#).

¹³ La proportion d'Américains effectuant du télétravail au moins une journée par semaine a quintuplé entre 2019 et 2023. José María BARRERO, Nicholas BLOOM et Steven J. DAVIS, «The Evolution of Work from Home», (2023) 37-4 *Journal of Economic Perspectives* 1.

gains de temps et d'argent, une certaine flexibilité sur l'horaire et une réduction de l'empreinte écologique de nos déplacements¹⁴. Pour les mêmes raisons, les médiations virtuelles semblent utiles pour régler des conflits et des litiges, notamment lorsque les parties sont géographiquement éloignées et ne sont pas en mesure de se rencontrer en personne.

Toutefois, puisque la médiation a pour objectif d'aider les parties à rétablir une relation harmonieuse entre elles en vue de régler leur conflit¹⁵, et que le médiateur est un facilitateur du dialogue, que son rôle implique d'amener les parties à se parler et à s'écouter pour se comprendre, certains soulèvent des réserves quant aux médiations virtuelles. Par exemple, Katsh, Rifkin et Gaitenby affirment qu'en visioconférence :

[TRADUCTION] le médiateur, du moins au début, est une voix désincarnée et ne peut utiliser sa propre « personnalité » physique pour mettre les parties à l'aise et créer un environnement propice à la résolution durable des problèmes. De même, en l'absence de la présence physique des parties au conflit, le médiateur peut difficilement utiliser les indices intuitifs du langage corporel, de l'expression faciale et de la tonalité verbale qui font partie des processus de médiation¹⁶.

Notons que des caractéristiques des interactions virtuelles peuvent soulever d'autres réserves quant aux médiations virtuelles. Par exemple, la qualité de l'image et de la connexion Internet peut amener des coupures ou des retards, un mauvais éclairage ou un certain angle de la caméra peut empêcher les personnes d'être clairement visibles, des bruits ambiants risquent d'occasionner des problèmes audio, et le fait de se trouver dans un environnement différent de notre interlocuteur ou de ne pas savoir qui est présent avec celui-ci

¹⁴ Sophie NICHOLLS JONES, « Télétravail : bon pour vous, l'environnement et les entreprises », *CPA Canada*, 20 avril 2020, [en ligne](#); Diane-Gabrielle TREMBLAY et Amina YAGOUBI, « Télétravail : enjeux et défis », *Université TÉLUQ*, 2020, [en ligne](#).

¹⁵ Arnaud STIMEC, « Gérer les résistances à la médiation », (2006) 31-4 *Gestion* 240.

¹⁶ Ethan KATSH, Janet RIFKIN et Alan GAITENBY, « E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law" », (2000) 15-3 *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 705, 714.

pourrait nuire à la confidentialité¹⁷. Des considérations éthiques et juridiques sont également soulevées par les interactions virtuelles. Bien qu'ils relèvent d'autres contextes, certains exemples appellent à la prudence des médiateurs.

Par exemple, en mai 2020, au terme d'un procès mené à l'aide d'un système de visioconférence, un juge de Singapour a condamné à mort un homme de trente-sept ans accusé de trafic de drogues¹⁸. Toutefois, sans aller jusqu'à la vie ou la mort d'individus, plusieurs défis de l'usage d'un système de visioconférence dans le système de justice sont documentés. Lors de procès virtuels, Denault et Patterson rappellent certains pièges auxquels les juges et les jurys peuvent faire face. Par exemple, à cause du cadrage de l'image, les participants à un procès virtuel n'ont pas accès à une multitude d'informations observables lors d'un procès en personne. Il en est de même pour les médiateurs. Tous les participants à un procès virtuel n'ont d'autres choix que de porter une attention démesurée au visage d'autrui, ce qui peut accentuer certains stéréotypes et préjugés liés aux caractéristiques faciales des individus (comme la couleur de la peau, la présence ou l'absence de maquillage)¹⁹ ou nuire à la communication des témoins ainsi qu'à leur confiance à l'endroit des tribunaux²⁰. En somme, le danger de mal «décoder» la communication non verbale de notre interlocuteur pourrait être supérieur lors d'interactions virtuelles que lors d'interactions en personne.

Devant un tel danger, de soi-disant experts proposent des solutions, notamment une multitude de techniques, d'approches et de disciplines afin d'apprendre à «lire» les gestes et les expressions faciales d'autrui. Elles sont commercialisées sous différents noms et proposées à divers professionnels²¹,

¹⁷ Noam EBNER et Jeff THOMPSON, «@ Face Value? Nonverbal Communication & Trust Development in Online Video-Based Mediation», (2014) 1-2 *International Journal of Online Dispute Resolution* 103.

¹⁸ John GEDDIE, «Man sentenced to death in Singapore on Zoom call», *Reuters*, 20 mai 2020, [en ligne](#).

¹⁹ J. A. HALL et S. A. ANDRZEJEWSKI, préc., note 6.

²⁰ Vincent DENAULT et Miles L. PATTERSON, «Justice and Nonverbal Communication in a Post-pandemic World: An Evidence-Based Commentary and Cautionary Statement for Lawyers and Judges», (2021) 45-1 *Journal of Nonverbal Behavior* 1.

²¹ Par exemple, selon le site officiel de la synergologie, les formations sont prodiguées à des policiers, des avocats, des juges et des militaires: Vincent DENAULT,

y compris des médiateurs²². Essentiellement, elles affirment explicitement ou suggèrent implicitement, avec beaucoup de conviction, que la communication non verbale est un « code », comme les mots d'une langue, et qu'il suffit de l'apprendre afin de « lire » les pensées de tout un chacun. De nombreuses organisations offrent des formations à leurs membres, parfois même des universités à leurs étudiants²³. Pourtant, les techniques, approches et disciplines afin d'apprendre à « lire » les gestes et les expressions faciales d'autrui relèvent de la pseudoscience²⁴. En effet, la recherche scientifique sur la communication non verbale montre qu'il n'existe pas de dictionnaire d'interprétation des gestes et des expressions faciales. Comme le soulignent Hall, Horgan et Murphy : « [TRADUCTION] Il n'existe pas de dictionnaire des significations des indices non verbaux, car les facteurs contextuels impliquant les intentions des codeurs, leurs autres comportements verbaux et non verbaux, les autres personnes (qui elles sont et leurs comportements) et le contexte affecteront tous la signification²⁵. »

Devant l'attention accordée aux médiations virtuelles, alors que d'un côté les bienfaits de la technologie sont vantés, mais que de l'autre des limites aux médiations virtuelles sont soulevées, des limites pour lesquelles de soi-disant experts proposent des solutions, la position que devraient adopter les médiateurs apparaît incertaine. Dans le cadre de cet article, considérant ce qui précède, nous tenterons donc de répondre à la question de recherche suivante : les médiations virtuelles représentent-elles un substitut adéquat aux médiations en personne ? Plus spécifiquement, nous tenterons de mieux comprendre comment l'établissement du lien de confiance²⁶ et la reconnaissance des émotions lors de médiations intégratives peuvent être influencés par la tenue

²² Serge LARIVÉE, Dany PLOUFFE et Pierrich PLUSQUELLEC, « La synergologie, une lecture pseudoscientifique du langage corporel », (2015) 44-2 *Revue de psychoéducation* 425. Céline VALLIÈRES, « Le langage corporel au service de la médiation », *YouTube*, 20 avril 2022, [en ligne](#).

²³ V. DENAULT *et al.*, préc., note 21.

²⁴ Vincent DENAULT, « Les dangers des mauvais usages de la communication non verbale », (2021) 336 *Science et pseudo-sciences* 42.

²⁵ J. A. HALL, T. G. HORGAN et N. A. MURPHY, préc., note 5, 272.

²⁶ Au sujet de l'établissement du lien de confiance, notons que la confiance des parties envers le médiateur est aussi importante que la confiance des parties entre elles et à l'endroit du processus de médiation lui-même.

de médiations virtuelles. Dans un premier temps, après un historique de la médiation, nous proposerons un survol des écrits en droit et prévention et règlement des différends (PRD) au sujet de deux importants facteurs de succès de la médiation intégrative, soit l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions²⁷. Par la suite, nous présenterons l'état de la connaissance sur ces mêmes sujets, mais cette fois-ci, nous nous tournerons vers la littérature scientifique sur la communication non verbale, plutôt que vers des livres destinés au grand public qui, même s'ils sont populaires auprès de nombreux professionnels, font régulièrement la promotion de techniques, d'approches et de disciplines pseudoscientifiques²⁸. Dans un troisième temps, nous expliquerons en quoi les recherches sur la communication non verbale permettent de développer une vision globale de la médiation virtuelle. Finalement, nous poserons un regard critique sur l'enjeu de la médiation virtuelle, et nous concluons en formulant des recommandations à l'intention des médiateurs²⁹.

I. La médiation et le médiateur

Il est plutôt difficile d'établir le moment où a débuté la pratique de la médiation. Le mot lui-même aurait fait son entrée dans le dictionnaire en France au XIII^e siècle³⁰. Toutefois, la pratique aurait gagné en popularité à la suite de la sédentarisation des peuples, les paysans devant régler leurs conflits

²⁷ Christopher W. MOORE, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, San Francisco, Jossey-Bass, 1986, p. 85; Arnaud STIMEC et Sylvie ADJÈS, *La médiation en entreprise*, 4^e éd., Paris, Dunod, 2015.

²⁸ Pascal LARDELLIER, «Pour en finir avec la "synergologie"», (2008) 26-2 *Communication* 197; Bernard POCHE, *La rédaction d'un article scientifique. Petit guide pratique adapté aux sciences appliquées et sciences de la vie à l'heure du libre accès*, Gembloux, Presses agronomiques de Gembloux, 2009.

²⁹ Le présent article ne dévoile pas les résultats d'une étude empirique, mais relève davantage d'une perspective informée par la littérature scientifique sur la communication non verbale. En effet, vu le peu de littérature francophone sur la médiation virtuelle, encore moins sur l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions en médiation virtuelle, le présent article propose une synthèse des connaissances permettant de contribuer à la discussion sur le sujet, tant auprès des chercheurs que des praticiens en droit.

³⁰ Jean-Édouard GRÉSY, Florence DURET-SALZER et Cristina KURI, *La médiation au travail, comment réussir?*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur, 2019, p. 13.

au lieu de quitter les lieux et de s'établir ailleurs. *L'arbitre charitable*, un texte d'Alexandre de la Roche datant de 1668, serait l'un des premiers textes rédigés en français à traiter de médiation. L'auteur expliquait qu'en 1610, le roi Henri IV avait ordonné qu'une tierce partie, nommée « consultant » ou « arbitre charitable », soit présente dans chaque ville, cour ou juridiction du royaume afin de régler gratuitement les litiges des pauvres³¹.

Puis en 1681, un texte d'Abraham de Wicquefort, un diplomate hollandais, a tracé une première conceptualisation de la médiation. Déjà, à l'époque, Wicquefort exposait les principes d'impartialité et de neutralité du médiateur et de confidentialité de la médiation. Il précisait que le médiateur est un tiers qui ne doit pas agir comme conseiller ni prendre part au différend, qu'il doit laisser l'autonomie aux parties afin de proposer des solutions et en appeler à leur autodétermination³².

Aujourd'hui, la littérature sur la médiation est abondante et décrit plusieurs de ses caractéristiques. Harmon, par exemple, définit la médiation comme « [TRADUCTION] un processus volontaire et non contraignant dans lequel une tierce partie neutre aide deux ou plusieurs parties en conflit à trouver un accord sur la manière dont le litige doit être réglé³³ ». La médiation peut, entre autres, être évaluative, distributive, transformative ou intégrative³⁴. Le rôle du médiateur et la façon dont celui-ci approche le différend varient selon le type de médiation qu'il choisit.

Par exemple, en médiation évaluative et distributive, les parties invitent le médiateur à mettre à contribution ses connaissances et son expertise quant au sujet faisant l'objet du différend pour évaluer les forces et faiblesses des positions respectives. Le médiateur est davantage directif et interventionniste et n'hésite pas à émettre des suggestions et à partager sa recommandation ou son opinion quant aux mérites juridiques des arguments avancés par les

³¹ *Id.*, p. 13 et 14.

³² Jacques FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, coll. « Trajets », Toulouse, Érès, 2010, p. 35.

³³ Kathleen M. J. HARMON, « The Effective Mediator », (2006) 132-4 *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice* 326, 326.

³⁴ Dans la littérature, la médiation intégrative est aussi couramment appelée médiation facilitatrice.

parties. Au contraire, en médiation transformative et intégrative, le médiateur accompagne les parties à exprimer les besoins et intérêts sous-jacents au différend et à trouver leurs propres solutions, et ce, sans donner sa recommandation ou son opinion quant aux mérites juridiques des arguments avancés.

Plus spécifiquement, la médiation transformative vise à inculquer aux parties de nouvelles compétences afin de les aider à amorcer un changement constructif dans leur relation future. Elle est centrée sur l'« empowerment » et la réceptivité à l'égard de l'autre (reconnaissance de la perspective, du point de vue et de l'expérience de l'autre)³⁵. La médiation intégrative, quant à elle, est influencée par les travaux de Fisher et Ury³⁶ et peut être structurée en quatre étapes : le récit (problème, position), la définition des intérêts (valeurs, intérêts, besoins, émotions et sentiments sous-jacents³⁷), la recherche de solutions (créativité) et, finalement, l'entente (négociation et engagement)³⁸. La médiation intégrative est elle aussi caractérisée par l'« empowerment » qu'elle confère aux parties sur le fond du différend, c'est-à-dire sur la définition du ou des problèmes, en privilégiant un dialogue centré sur les valeurs et les besoins de chacun³⁹, d'où l'importance de l'établissement du lien de confiance et de la reconnaissance des émotions. Les objectifs étant de s'entendre sur l'objet du désaccord et de créer un éventail de solutions afin de résoudre de façon durable le différend⁴⁰. En somme, contrairement à la médiation évaluative ou

³⁵ Joseph P. FOLGER et Robert A. BARUCH BUSH, « Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice », (1996) 13-4 *Conflict Resolution Quarterly* 263; Robert A. BARUCH BUSH et Sally GANONG POPE, « Changing the Quality of Conflict Interaction: The Principles and Practice of Transformative Mediation », (2002) 3-1 *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal* 67.

³⁶ Voir : Roger FISHER et William URY, *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*, Boston, Houghton Mifflin, 1981.

³⁷ L'acronyme VIBES est aussi utilisé dans la littérature.

³⁸ A. STIMEC et S. ADJÈS, préc., note 27, p. 82.

³⁹ Valeurs et besoins qui seront parfois communs et partagés et parfois respectifs.

⁴⁰ « [TRADUCTION] Au lieu de vous attaquer les uns aux autres, vous vous attaquez ensemble au problème. Au lieu de vous faire face d'un bout à l'autre de la table, vous vous asseyez les uns à côté des autres pour faire face à votre problème commun. » : William URY, *Getting past no: Negotiating in difficult situations*, New York, Bantam Dell, 1993, p. 5.

distributive qui traite du problème lui-même en se centrant sur l'objet du litige ou du conflit, la médiation intégrative traite de la source du conflit :

Elle [la médiation intégrative] incarne cette nouvelle volonté sociétale que les conflits soient traités selon une logique de résolution de problèmes, où le conflit n'est plus considéré comme un mal en soi, mais comme le symptôme d'une situation sur laquelle il faut agir afin d'améliorer l'efficacité des relations humaines, civiles ou commerciales entre les parties, et dans une perspective plus large, préserver l'harmonie dans les rapports sociaux⁴¹.

A) Le rôle de la confiance

En médiation intégrative, le rôle du médiateur est celui d'un chef d'orchestre. Il est maître du processus et encadre les échanges. Ses interventions visent à favoriser la communication entre les parties en bâtissant une relation respectueuse et en facilitant la compréhension de l'autre grâce à l'identification des intérêts et des besoins de chacun⁴². Pour ce faire, la confiance est primordiale. Elle s'exprime sur quatre dimensions : la confiance des parties envers le médiateur, leur confiance à l'égard du processus de médiation, leur confiance à l'endroit de leurs habilités interpersonnelles à participer à la médiation et finalement la confiance envers la bonne foi de l'autre partie. Plus le processus de médiation avance, plus le niveau de confiance requis quant aux quatre dimensions est important⁴³.

Par conséquent, pour accompagner adéquatement les parties et les amener vers une entente durable, le médiateur doit user de diverses compétences relationnelles, notamment sa capacité à faire preuve d'écoute et d'empathie. Dès l'amorce de la médiation, par exemple, l'établissement d'un lien de confiance avec les parties permettra au médiateur de les faire adhérer au processus, de les amener à discuter des vrais enjeux du problème à résoudre et à partager leurs

⁴¹ Thierry BÉRIAULT, « L'approche intégrative à la pratique de la médiation », dans Michèle LENOBLE, Éric BATTISTONI et Fédérica OUDIN (dir.), *Le médiateur professionnel en action et en mots*, Paris, L'Harmattan, 2014, p. 149, aux p. 158 et 159.

⁴² Christopher W. MOORE, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 4^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, 2014, p. 8.

⁴³ Albie M. DAVIS et Howard GADLIN, « Mediators Gain Trust the Old-Fashioned Way – We Earn It! », (1988) 4-1 *Negotiation Journal* 55.

émotions dans un cadre rassurant sachant que le processus est intègre, sécurisé et confidentiel⁴⁴. À ce sujet, Lewicki et Tomlinson mentionnent que la capacité d'un individu à faire confiance est influencée par son système de croyances, lequel est forgé à partir de ses expériences antérieures liées à la confiance, de règles établies par la société et de son expérience dans une relation spécifique⁴⁵. La confiance étant très certainement ébranlée lors d'un conflit, l'établissement d'un lien de confiance est primordial afin de favoriser la communication entre les parties, mais également avec le médiateur lui-même, et de faciliter la coopération entre tous.

Notons que Lewicki et Tomlinson différencient deux types de confiance, qu'elle soit en lien avec les relations professionnelles (confiance calculée) ou avec les relations interpersonnelles (confiance identitaire)⁴⁶. La confiance calculée est basée sur l'analyse coût-bénéfice quant à l'adoption d'un comportement collaboratif, par exemple par crainte de faire l'objet de représailles ou de perdre sa réputation. Quant à la confiance identitaire, elle est motivée par le désir de répondre aux attentes de l'autre. Elle est forgée par un intérêt mutuel, une identité collective. La présence d'une confiance calculée ainsi que d'une confiance identitaire contribue à la collaboration entre les parties⁴⁷.

Autrement dit, en médiation intégrative, le médiateur doit tout mettre en œuvre pour faciliter la réparation du lien de confiance entre les parties, et à mesure que les protagonistes feront preuve de fiabilité et de cohérence, une confiance calculée permettant la collaboration se forgera. Le médiateur doit ensuite travailler à la construction d'une confiance identitaire basée sur des valeurs et des objectifs communs, laquelle favorisera la recherche et la création de solutions au règlement du différend⁴⁸. Quels éléments influenceraient la confiance entre le médiateur et les parties? Elle serait entre autres fondée sur

⁴⁴ C. W. MOORE, préc., note 27; A. STIMEC et S. ADJÈS, préc., note 27.

⁴⁵ Roy J. LEWICKI et Edward C. TOMLINSON, «Trust, Trust Development, and Trust Repair», dans Peter T. COLEMAN, Morton DEUTSCH et Eric C. MARCUS (dir.), *The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice*, 3^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, 2014, p. 104.

⁴⁶ *Id.*

⁴⁷ *Id.*

⁴⁸ *Id.*

différentes caractéristiques du médiateur, notamment son impartialité, son expérience et son expertise quant au différend, et son explication du processus de médiation. D'autres caractéristiques du médiateur relèvent davantage de son comportement non verbal en présence des parties, comme sa capacité à se montrer impartial, empathique et chaleureux, à faire preuve de considération pour les parties et à établir et maintenir une « chimie » avec les protagonistes, ce que d'autres chercheurs appellent le « rapport⁴⁹ ». Autrement dit, sans négliger l'importance des mots, l'établissement du lien de confiance envers le médiateur semble largement influencé par son comportement non verbal en présence des parties⁵⁰.

B) Le rôle des émotions

Hormis l'établissement du lien de confiance, l'importance de la reconnaissance des émotions associées au différend est incontournable, notamment en contexte de médiation intégrative. Tel que Legault le mentionne, « la médiation est une intervention qui opère sur une relation brisée [...] Qui dit relation brisée dit blessures. Toute relation brisée met en présence des personnes blessées, qui vivent dès lors une charge émotionnelle très forte dans la recherche de solutions au problème⁵¹ ». Par conséquent, en médiation intégrative, le médiateur doit encourager les parties à exprimer leurs émotions telles qu'elles sont vécues et ressenties. Le défaut de les exprimer représente un véritable frein à la coopération et, par conséquent, à la conclusion d'une entente durable. En effet, lorsqu'elles sont exprimées et reconnues adéquatement, les émotions facilitent la compréhension des besoins et des intérêts des parties, et les aident

⁴⁹ « [TRADUCTION] Cette expérience [le rapport] est clairement exprimée lorsque les personnes disent qu'elles ont "connecté" l'une avec l'autre ou que la bonne interaction est due à une "chimie". L'interaction elle-même, au cours de l'expérience du rapport, devient une entité qu'on ne peut diviser en caractéristiques que chaque partie apporte à l'interaction »: Linda TICKLE-DEGGEN et Robert ROSENTHAL, « The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates », (1990) 1-4 *Psychology Inquiry* 285, 286.

⁵⁰ Jeff THOMPSON, *Nonverbal Communication and the Skills of Effective Mediators: Developing Rapport, Building Trust, and Displaying Professionalism*, thèse de doctorat, Brisbane, Faculté de droit, Griffith University, 2015, p. 254.

⁵¹ Georges A. LEGAULT, « Les émotions, les valeurs et la médiation », (2004) 2 *R.P.R.D.* 15, 30.

à passer de leurs positions à leurs intérêts et, ultimement, à coopérer entre elles⁵². D'ailleurs, puisque l'objectif de la médiation intégrative est de travailler sur la source du conflit et d'amener les parties à évoluer au fil du processus, plutôt que de traiter du problème lui-même, la place des émotions n'est pas qu'un simple mal nécessaire. Elle est centrale à la médiation intégrative⁵³. Cependant, il importe de jouer de prudence. En effet, les émotions des parties peuvent, à l'inverse, nuire au processus et au dialogue lorsqu'elles ne sont pas gérées adéquatement par le médiateur. Il revient donc à celui-ci d'assister les parties pour faciliter la communication entre elles, pour les aider à exprimer leurs émotions de façon claire et constructive et à bien comprendre celles des autres⁵⁴.

Encourager les parties à exprimer leurs émotions est certes essentiel, mais le médiateur doit aussi être en mesure de les reconnaître avec précision, de les lier à leurs éléments déclencheurs (p. ex., des situations, des personnes, des pensées), pour ensuite répondre en tenant compte des intérêts des parties⁵⁵. La littérature scientifique sur le sujet, comme nous le verrons ci-dessous, est très riche, et montre l'importance de la justesse de la reconnaissance des émotions⁵⁶, ainsi que de l'expressivité et de l'établissement du lien de confiance⁵⁷.

Finalement, en plus de reconnaître avec précision les émotions des parties, les médiateurs doivent les amener à les exprimer adéquatement. Il s'agit d'une étape fondamentale en médiation⁵⁸. Dans une approche intégrative,

⁵² Nabil N. ANTAKI, *Le règlement amiable des litiges*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1998.

⁵³ Pierre-Claude LAFOND, «La prise en considération des émotions en médiation: une intervention essentielle et délicate», (2020) 61-4 *C. de D.* 937.

⁵⁴ G. A. LEGAULT, préc., note 51.

⁵⁵ Sigal G. BARSADE et Donald E. GIBSON, «Why Does Affect Matter in Organizations?», (2007) 21-1 *Academy of Management Perspectives* 36.

⁵⁶ Hillary ANGER ELFENBEIN, Maw Der FOO, Judith WHITE, Hwee Hoon TAN et Voon Chuan AIK, «Reading your Counterpart: The Benefit of Emotion Recognition Accuracy for Effectiveness in Negotiation», (2007) 31-4 *Journal of Nonverbal Behavior* 205.

⁵⁷ R. Thomas BOONE et Ross BUCK, «Emotional Expressivity and Trustworthiness: The Role of Nonverbal Behavior in the Evolution of Cooperation», (2003) 27-3 *Journal of Nonverbal Behavior* 163.

⁵⁸ Arnaud STIMEC, *La médiation en entreprise*, 2^e éd., Paris, Dunod, 2004, p. 3.

l'expression des émotions aura pour effet de favoriser le cheminement des parties dans le processus de médiation et de les aider à comprendre les besoins sous-jacents. Puisque les parties se sentiront alors écoutées et comprises, elles auront plus de facilité à évoluer vers un règlement et à faire preuve de créativité lors de la recherche de solutions à leur conflit⁵⁹.

II. La communication non verbale

Comme mentionné précédemment, la communication non verbale fait typiquement référence à toute communication effectuée autrement que par les mots, notamment par les gestes et les expressions faciales, mais aussi les touchers, les mouvements du corps, les regards et les postures. Or la communication non verbale va plus loin. L'apparence, le ton de la voix, la distanciation entre les personnes, ainsi qu'une gestion de l'espace et de l'environnement relèvent également de la communication non verbale⁶⁰. Au quotidien, ce type de communication remplit plusieurs fonctions :

[TRADUCTION] L'étendue des sujets liés à la communication non verbale est assez large, conformément à ses nombreuses fonctions, qui comprennent la manifestation d'affects (comme l'anxiété ou le bonheur), la révélation d'attitudes (comme l'intérêt, les préjugés ou l'intimité), la régulation de l'interaction (comme attendre son tour ou diriger l'attention), la gestion des impressions (comme se présenter comme compétent ou courageux), la révélation de conditions physiques et mentales (comme la douleur ou les troubles mentaux) et l'exercice d'un contrôle interpersonnel (comme dans la manifestation de la dominance)⁶¹.

Les gestes, par exemple, ne s'interprètent pas comme les mots d'un dictionnaire, mais peuvent néanmoins donner une idée de la pensée de l'«émetteur», amener le «récepteur» à modifier la sienne et favoriser une meilleure compréhension des messages de chacun. Autrement dit, encourager quelqu'un à gesticuler pendant qu'il nous parle pourrait nous donner des

⁵⁹ C. W. MOORE, préc., note 42, p. 115.

⁶⁰ Judith A. HALL et Mark L. KNAPP (dir.), *Nonverbal Communication*, vol. 2, coll. «Handbooks of Communications Science», Berlin, De Gruyter Mouton, 2013, p. 6.

⁶¹ J. A. HALL, T. G. HORGAN et N. A. MURPHY, préc., note 5, 273.

indications sur certaines de ses pensées qui ne sont pas formulées explicitement. En effet, selon Goldin-Meadow et Wagner Alibali : « [TRADUCTION] dans un large éventail de domaines cognitifs, les gestes révèlent de l'information sur la résolution de problèmes et le raisonnement des personnes que l'on ne retrouve pas dans leur discours⁶² ». Par exemple, des enfants qui devaient répondre à un problème logique répondaient davantage correctement avec leurs gestes que s'ils n'y répondaient que verbalement⁶³. Également, les gestes peuvent « [TRADUCTION] faire ressortir des pensées jusque-là inexprimées et même introduire de nouvelles pensées dans le répertoire d'un locuteur, modifiant ainsi le cours d'une conversation ou d'une trajectoire de développement en conséquence. Encourager le geste a donc aussi le potentiel de changer la cognition⁶⁴ ». Par exemple, des étudiants ayant reçu un enseignement vidéo où le professeur utilisait à la fois des explications verbales et des gestes avaient un meilleur taux de résolution de problèmes que ceux qui n'avaient que les explications verbales du professeur⁶⁵.

L'attention accordée à la communication non verbale commence très tôt dans l'enfance, notamment par la reconnaissance d'émotions à partir d'expressions faciales. Des nourrissons âgés de quatre mois, par exemple, reconnaissent les émotions de joie et de colère, en plus d'être capables de les distinguer d'une expression faciale neutre⁶⁶. Une autre étude suggère que dès l'âge de cinq mois, certains nouveau-nés sont même en mesure de distinguer, en plus de la colère, les expressions de tristesse et de peur⁶⁷. Il en est de même pour les gestes qui servent à la construction du langage à la fois chez les enfants

⁶² Susan GOLDIN-MEADOW et Martha WAGNER ALIBALI, « Gesture's Role in Speaking, Learning, and Creating Language », (2013) 64 *Annual Review of Psychology* 257, 265.

⁶³ *Id.*, 268.

⁶⁴ *Id.*, 275.

⁶⁵ *Id.*, 274.

⁶⁶ John D. LABARBERA, Carroll E. IZARD, Peter VIETZE et Sharon A. PARISI, « Four and Six-Month-Old Infants' Visual Responses to Joy, Anger, and Neutral Expressions », (1976) 47-2 *Child Development* 535.

⁶⁷ Gail M. SCHWARTZ, Carroll E. IZARD et Susan E. ANSUL, « The 5-Month-Old's Ability to Discriminate Facial Expressions of Emotion », (1985) 8-1 *Infant Behavior and Development* 65.

et chez les adultes⁶⁸. Certains sont même décrits comme ayant un caractère universel⁶⁹. De plus, la recherche montre que même des personnes non voyantes depuis la naissance, qui n'ont donc jamais pu voir les gestes d'autrui, bougent aussi leurs mains quand elles parlent⁷⁰.

A) Au sujet des croyances populaires

Les milliers d'articles révisés par les pairs sur la communication non verbale montrent son importance⁷¹. Toutefois, le sujet fait aussi l'objet d'une multitude de croyances populaires, à commencer par celle selon laquelle la dimension non verbale de la communication constituerait 93 % du message communiqué⁷². En réalité, il n'est pas possible d'attribuer un pourcentage généralisable à l'importance de la dimension non verbale de la communication. Ce pourcentage (93 %) largement utilisé par de soi-disant experts est en fait une mauvaise interprétation de deux études publiées en 1967 par un véritable chercheur, Albert Mehrabian⁷³. Dans le cadre d'expériences portant sur la communication de sentiments et d'attitudes, Mehrabian affirmait que «[TRADUCTION] l'effet combiné des communications simultanées d'attitudes verbales, vocales et faciales est une somme pondérée de leurs effets indépendants – avec, respectivement, des coefficients de .07, .38 et .55⁷⁴». Depuis des années, ces résultats sont (erronément) interprétés par plusieurs comme signifiant que l'impact des mots utilisés est de 7 % pour

⁶⁸ Jana M. IVERSON et Susan GOLDIN-MEADOW, «Why people gesture when they speak», (1998) 396 *Nature* 228.

⁶⁹ David MATSUMOTO et Hysung C. HWANG, «Cultural Similarities and Differences in Emblematic Gestures», (2013) 37-1 *Journal of Nonverbal Behavior* 1.

⁷⁰ J. M. IVERSON et S. GOLDIN-MEADOW, préc., note 68.

⁷¹ Pierrick PLUSQUELLEC et Vincent DENAULT, «The 1000 Most Cited Papers on Visible Nonverbal Behavior: A Bibliometric Analysis», (2018) 42-3 *Journal of Nonverbal Behavior* 347.

⁷² David LAPAKKO, «Three Cheers for Language: A Closer Examination of a Widely Cited Study of Nonverbal Communication», (1997) 46-1 *Communication Education* 63.

⁷³ *Id.*

⁷⁴ Albert MEHRABIAN et Susan R. FERRIS, «Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels», (1967) 31-3 *Journal of Consulting Psychology* 248, 252.

le verbal, de 38 % pour le vocal et de 55 % pour le non-verbal⁷⁵. Dans les faits, la communication non verbale influence grandement nos interactions, mais «[TRADUCTION] les facteurs contextuels impliquant les intentions des codeurs, leurs autres comportements verbaux et non verbaux, les autres personnes (qui elles sont et leurs comportements) et le contexte affecteront tous la signification⁷⁶». Autrement dit, en plus d'ignorer les limitations des résultats publiés en 1967, les soi-disant experts en font une interprétation erronée.

Par ailleurs, bien que la recherche scientifique montre que des signaux non verbaux permettent de prédire certaines décisions à un taux meilleur que le hasard, par exemple les décisions d'intervieweurs à recruter ou non un candidat⁷⁷, la communication non verbale ne permet pas de «lire» les pensées d'autrui. Contrairement à ce que commercialisent à grande échelle et à fort prix⁷⁸ des experts autoproclamés, aucun dictionnaire validé scientifiquement ne permet d'interpréter les signaux non verbaux. Les mouvements du corps et du visage n'ont généralement pas les mêmes significations d'un individu, d'un contexte et d'une culture à l'autre⁷⁹. Par exemple, dans certaines cultures, les

⁷⁵ Mehrabian lui-même indique sur son site Web : «[TRADUCTION] Veuillez noter que cette équation et d'autres équations concernant l'importance relative des messages verbaux et non verbaux ont été dérivées d'expériences portant sur la communication de sentiments et d'attitudes (c'est-à-dire aimer ou ne pas aimer). À moins qu'un communicateur ne parle de ses sentiments ou de ses attitudes, ces équations ne sont pas applicables.» : Albert MEHRABIAN, *“Silent Messages” – A Wealth of information About Nonverbal Communication (Body Language)*, [en ligne](#).

⁷⁶ J. A. HALL, T. G. HORGAN et N. A. MURPHY, préc., note 5, 272.

⁷⁷ Denise FRAUENDORFER, Marianne SCHMID MAST, Laurent NGUYEN et Daniel GATICA-PEREZ, «Nonverbal Social Sensing in Action: Unobtrusive Recording and Extracting of Nonverbal Behavior in Social Interactions Illustrated with a Research Example», (2014) 38-2 *Journal of Nonverbal Behavior* 231.

⁷⁸ Voir : Pascal LARDELLIER, «“Arrêtez de décoder!” Une généalogie critique des pseudosciences du “décodage non-verbal”», (2008) 155 *Communication & langages* 115.

⁷⁹ Au sujet des expressions faciales, le sujet fait l'objet de débats. Par exemple, voir : Alan S. COWEN, Dacher KELTNER, Florian SCHROFF, Brendan JOU, Hartwig ADAM et Gautam PRASAD, «Sixteen facial expressions occur in similar contexts worldwide», (2020) 589 *Nature* 251; Lisa FELDMAN BARRETT, «Debate about universal facial expressions goes big», (2021) 589 *Nature* 200; Miles L. PATTERSON, Alan J. FRIDLUND et Carlos CRIVELLI «Four Misconceptions About Nonverbal Communication», (2023) 18-6 *Perspectives on Psychological Science* 1388.

gestes appelés « emblèmes » ont une signification bien précise. Pensons à la culture nord-américaine où le poing fermé avec le pouce en l'air suggère que tout va bien ou le croisement de l'index et du majeur qui permet de souhaiter bonne chance⁸⁰.

L'usage erroné des travaux de Mehrabian et la promotion de dictionnaires d'interprétation des gestes ne sont que deux exemples de croyances populaires diffusées à grande échelle. Pensons aussi aux stéréotypes faciaux qui sont (faussement) associés à différents états émotionnels et troubles de la personnalité (p. ex., l'absence d'expression faciale est erronément associée à la psychopathie et à l'absence de remords)⁸¹ et à la croyance populaire selon laquelle les menteurs détournent le regard, sont hésitants et nerveux, alors qu'en réalité tant les menteurs que les personnes honnêtes peuvent détourner le regard, être hésitants et nerveux⁸². En effet, il n'existe pas de signe similaire au nez de Pinocchio⁸³, même si des experts autoproclamés commercialisent le contraire. De telles croyances populaires risquent d'avoir de graves conséquences. Ainsi, la croyance populaire voulant qu'il est possible de repérer le mensonge d'un simple coup d'œil peut diminuer la capacité des individus à détecter le mensonge, mais augmenter leur suspicion à l'endroit d'autrui⁸⁴. Voilà pourquoi les médiateurs doivent se tourner vers la littérature scientifique sur la communication non verbale pour développer de meilleures pratiques quant à l'établissement du lien de confiance et à la reconnaissance des émotions.

⁸⁰ J. A. HALL, T. G. HORGAN et N. A. MURPHY, préc., note 5.

⁸¹ Wendy P. HEATH, « Arresting and Convicting the Innocent: the Potential Role of “Inappropriate” Emotional Display in the Accused », (2009) 27-3 *Behavioral Sciences & the Law* 313.

⁸² Vincent DENAULT, Pierrich PLUSQUELLEC, Louise M. JUPE *et al.*, « The Analysis of Nonverbal Communication: The Dangers of Pseudoscience in Security and Justice Contexts », (2020) 30-1 *Anuario de Psicología Jurídica* 1.

⁸³ Vincent DENAULT, Hugues DELMAS et Mircea ZLOTEANU, « Communication non verbale et détection du mensonge : une conversation entre trois jeunes chercheurs », (2021) 22-1 *COMMposite* 107.

⁸⁴ V. DENAULT *et al.*, préc., note 82.

B) La confiance

L'établissement du rapport (ou du lien de confiance, selon les auteurs) fait l'objet de nombreux travaux. Mais à quoi ces termes font-ils référence? Le rapport est d'ordinaire défini comme un contexte de positivité et d'intérêt mutuel dans une interaction entre deux personnes. Le rapport influe donc sur l'expérience que vivront les parties à une interaction. Puisqu'il résulte d'un sentiment subjectif lié aux comportements observés chez son homologue, le rapport est souvent décrit comme la «chimie» qui s'opère entre deux personnes. Il est de nature dyadique, en ce sens qu'il ne peut s'établir lorsque nous sommes seuls. L'établissement d'un rapport favorise la collaboration entre les individus⁸⁵. La confiance, quant à elle, est définie par Mayer et ses collègues comme étant «[TRADUCTION] la volonté d'une partie d'être vulnérable aux actions d'une autre partie sur la base de l'attente que l'autre effectue une action particulière importante pour le bénéficiaire, indépendamment de sa capacité à surveiller ou à contrôler cette autre partie⁸⁶». Les perceptions de la capacité (compétence), de la bienveillance (désir de faire le bien) et de l'intégrité (respect de l'accord tel que promis) d'un individu jouent sur le degré de confiance qui lui sera accordé par un autre⁸⁷. Selon certains chercheurs, la confiance est un élément essentiel au succès de toute interaction entre des individus⁸⁸, et pour la gagner, le recours à différentes stratégies relationnelles est fondamental, notamment en lien avec le comportement non verbal. En outre, le simple fait de demander à l'autre de nous faire confiance n'est pas suffisant et peut même avoir un effet négatif. Notons que la confiance possède également une dimension temporelle⁸⁹. Dans une relation, la confiance n'est pas acquise. Elle se gagne. Elle se construit et évolue au fil du temps.

⁸⁵ L. TICKLE-DEGNER et R. ROSENTHAL, préc., note 49.

⁸⁶ Roger C. MAYER, James H. DAVIS et F. David SCHOORMAN, «An Integrative Model of Organizational Trust», (1995) 20-3 *Academy of Management Review* 709, 712.

⁸⁷ F. David SCHOORMAN, Roger C. MAYER et James H. DAVIS, «An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future», (2007) 32-2 *Academy of Management Review* 344.

⁸⁸ Peter T. COLEMAN, Morton DEUTSCH et Eric C. MARCUS (dir.), *The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice*, 3^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, 2014.

⁸⁹ *Id.*

1. L'établissement du lien de confiance

Certains comportements non verbaux ont un impact direct sur l'établissement du lien de confiance. Selon Tickle-Degnen et Rosenthal, par exemple, le développement du rapport implique trois composantes essentielles : l'attention et l'implication mutuelle, l'attitude positive et la coordination. Pour l'attention et l'implication mutuelle, un individu doit démontrer de l'intérêt et de la réciprocité, notamment par des signaux non verbaux, y compris l'orientation du corps vers son interlocuteur, le hochement de tête ou le regard direct. L'attitude positive, quant à elle, est notamment observable par l'inclinaison du corps vers l'avant, un contact visuel et le sourire. Finalement, pour ce qui est de la coordination, l'individu doit être en synchronicité avec son interlocuteur⁹⁰. Encore une fois, des signaux non verbaux tels que le respect du tour de parole, la position miroir et le mimétisme, c'est-à-dire le reflet de la posture, des expressions faciales et du ton de voix de l'autre, favoriseraient le développement du rapport⁹¹.

Thompson a mené trois études dans le but de connaître les comportements non verbaux que les médiateurs utilisent afin d'établir le lien de confiance et de montrer leur professionnalisme auprès des parties. Ainsi, en utilisant la méthode METTA (mouvement, environnement, toucher, ton et apparence), le regard, la chaleur, l'écoute, l'écoute active⁹², l'empathie, le sourire, l'impartialité, l'environnement, l'explication du processus de médiation et finalement la posture et l'orientation du corps ont été documentés comme favorisant le développement du rapport⁹³.

Notons que les individus effectuant conjointement une plus grande quantité de gestes, tels que des mouvements de la bouche, des yeux, du front et de la tête, sont perçus comme étant plus chaleureux et détendus, et ceux qui sont plus expressifs influencent positivement la perception de dignité de confiance qu'ont les autres à leur endroit, incitant davantage à la

⁹⁰ L. TICKLE-DEGNEEN et R. ROSENTHAL, préc., note 49.

⁹¹ *Id.*, 289.

⁹² L'auteur distingue l'écoute de l'écoute active. L'écoute réfère au fait d'être attentif sur le plan cognitif tandis que l'écoute active renvoie au fait de bouger et d'accomplir des actions verbales et non verbales démontrant que le « récepteur » écoute effectivement.

⁹³ J. THOMPSON, préc., note 50.

collaboration puisqu'ils communiquent avec précision leurs états d'âme et leurs intentions⁹⁴. À l'inverse, la froideur du médiateur, le fait d'être partial, de donner son opinion, d'interrompre, de ne pas avoir de contact visuel, d'être impatient, d'avoir des mouvements du corps considérés comme négatifs, de parler trop, de juger et d'être distrait sont les éléments qui entravent le développement du rapport entre le médiateur et les parties⁹⁵. D'ailleurs, dans une expérience où soixante-quatorze participants disposaient de cinq minutes pour apprendre à se connaître avant d'entamer un jeu de dilemme social⁹⁶, quatre comportements non verbaux ont été considérés comme diminuant le taux de confiance dès lors qu'ils étaient fréquents et observés conjointement. Il s'agit des bras croisés, de l'inclinaison du corps vers l'arrière et du fait de se toucher les mains et le visage⁹⁷.

2. L'établissement du lien de confiance en virtuel

Le comportement non verbal joue un rôle important dans l'établissement du lien de confiance. Mais qu'en est-il en contexte virtuel? Des chercheurs se sont penchés sur la question. En effet, la confiance serait plus facile à construire et à maintenir en personne, suggérant que la présence dans le même espace favoriserait une meilleure compréhension d'autrui.

Par exemple, dans une étude expérimentale, soixante-six groupes de trois personnes devaient prendre part à un jeu de dilemme social afin de mieux comprendre l'établissement du lien de confiance dans des contextes en personne, en vidéo, en audio et en clavardage. Les résultats ont montré que les groupes interagissant en personne et en vidéo ont ultimement développé un

⁹⁴ L. TICKLE-DEGNER et R. ROSENTHAL, préc., note 49.

⁹⁵ J. THOMPSON, préc., note 50.

⁹⁶ Les études portant sur le développement du lien de confiance et la collaboration font souvent appel à des jeux de « dilemme social ». L'un très connu, le dilemme du prisonnier, suggère qu'en l'absence de communication entre eux, deux joueurs qui gagneraient à collaborer mais qui ont un avantage personnel important à ne pas le faire choisiront plutôt de se trahir. Ainsi, puisque chacun mise sur ses intérêts personnels, le résultat sera défavorable aux deux joueurs alors qu'il aurait pu être favorable pour chacun d'eux s'ils avaient opté pour la collaboration dès le départ.

⁹⁷ Jin JOO LEE, *Modeling the Dynamics of Nonverbal Behavior on Interpersonal Trust for Human-Robot Interactions*, mémoire de maîtrise, Cambridge, Département d'architecture, Massachusetts Institute of Technology, 2011.

niveau de confiance comparable. Cependant, les groupes interagissant en vidéo témoignaient d'une confiance plus tardive et plus fragile qu'en face-à-face. De même, bien que les groupes en vidéo aient obtenu une performance globale presque aussi bonne que les groupes en face-à-face, ils ont mis plus de temps à atteindre des niveaux élevés de coopération⁹⁸.

Dans une autre étude expérimentale, cinquante-deux groupes de trois personnes échangeaient lors de rencontres en personne ou par ordinateur, par texte seulement. Les chercheurs ont constaté que les groupes qui échangeaient par ordinateur, sans s'être rencontrés en personne au départ, étaient plus susceptibles d'utiliser un langage offensif, de se taquiner ou de se contrarier entre eux en raison d'un plus faible niveau de confiance et, par conséquent, d'un plus faible niveau de collaboration. Toutefois, ces groupes discutant par ordinateur parvenaient à un niveau de confiance comparable à ceux qui échangeaient lors de rencontres en personne après trois rencontres, et les comportements déviants diminuaient avec le temps⁹⁹.

Par ailleurs, l'accès à différents indices pour forger son jugement favoriserait une meilleure collaboration avec autrui¹⁰⁰. Par exemple, dans une étude impliquant quatorze dyades d'étudiants au MBA, les participants devaient effectuer une négociation en ligne visant à conclure un accord commercial. La première moitié des dyades avait seulement accès à un support audio (vocal)

⁹⁸ Nathan BOS, Judy OLSON, Darren GERGLE, Gary OLSON et Zach WRIGHT, «Effects of Four Computer-Mediated Communications Channels on Trust Development», dans Dennis WIXON (dir.), *CHI'02: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, Association for Computing Machinery, 2002, p. 135.

⁹⁹ Jeanne M. WILSON, Susan G. STRAUS et Bill McEVILY, «All in due time: The development of trust in computer-mediated and face-to-face teams», (2006) 99-1 *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 16.

¹⁰⁰ Maedeh KAZEMITABAR, Hossein MIRZAPOUR, Maryam AKHSHI, Monireh VATANKHAH, Javad HATAMI et Tenzin DOLECK, «Power of nonverbal behavior in online business negotiations: Understanding trust, honesty, satisfaction, and beyond», (2022) *Interactive Learning Environments*, [en ligne](#); N. BOS *et al.*, préc., note 98; *id.*; Elena ROCCO, «Trust Breaks Down in Electronic Contexts but Can Be Repaired by Some Initial Face-to-Face Contact», dans Michael E. ATWOOD (dir.), *CHI'98: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, ACM Press, 1998.

et texte, tandis que la seconde moitié avait en plus accès à une captation vidéo. Les chercheurs ont démontré que les participants ayant accès au support visuel développaient un lien de confiance mutuelle plus rapidement, détectaient plus efficacement l'honnêteté de l'autre partie et, finalement, étaient davantage en accord avec les suggestions émises de part et d'autre¹⁰¹.

Toutefois, bien que la présence dans un même espace favorise une meilleure compréhension d'autrui et une meilleure collaboration avec autrui, la collaboration et le développement du lien de confiance peuvent être facilités chez les équipes virtuelles faisant connaissance en personne avant d'amorcer un travail exigeant des échanges électroniques¹⁰². Ainsi, lorsqu'elles n'ont pas l'occasion de rencontrer en personne leurs homologues, mais qu'elles ont pu échanger par écrit afin de faire connaissance sur le plan personnel, des équipes ont réussi à établir un niveau de confiance presque aussi bon que si elles s'étaient rencontrées au préalable. Plus fascinant encore, le simple fait d'avoir vu une photo de leurs homologues avant d'amorcer la négociation favorisait l'établissement du lien de confiance, et ce, presque au même niveau que si les individus avaient pu échanger par écrit ou se rencontrer en personne¹⁰³. Il en est de même pour des négociateurs ayant engagé une brève conversation téléphonique afin d'apprendre à se connaître avant d'entreprendre leur négociation par courriel. La brève conversation s'est traduite par un rapport de confiance plus rapide, c'est-à-dire par une attitude plus collaborative des négociateurs, facilitant leurs échanges par courriel, et ultimement par une négociation réussie et des sentiments positifs à l'égard de leurs homologues. «[TRADUCTION] Au contraire, les négociateurs qui n'avaient pas engagé de conversation préalable à la négociation par courriel voyaient leurs risques d'aboutir à une impasse multiplier par plus de quatre, en plus de finir par

¹⁰¹ M. KAZEMITABAR *et al.*, préc., note 100.

¹⁰² E. ROCCO, préc., note 100.

¹⁰³ Jun ZHENG, Elizabeth VEINOTT, Nathan BOS, Judith S. OLSON et Gary M. OLSON, «Trust without Touch: Jumpstarting long-distance trust with initial social activities», dans Dennis WIXON (dir.), *CHI'02: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, New York, Association for Computing Machinery, 2002, p. 141.

éprouver de la colère et du ressentiment à l'égard de la négociation¹⁰⁴ ». En somme, les comportements non verbaux sont importants pour l'établissement du lien de confiance, mais d'autres pratiques peuvent aussi le favoriser.

C) Les émotions

Définir une émotion n'est pas une mince affaire. Kleinginna et Kleinginna recensent quatre-vingt-douze définitions différentes du mot dans la littérature scientifique¹⁰⁵. Pour les fins de cet article, celle proposée par Scherer semble tout indiquée. Il définit l'émotion comme étant :

[TRADUCTION] une séquence de changements interdépendants et synchronisés dans les états de l'ensemble ou de la plupart des cinq sous-systèmes de l'organisme [cognitif, psychophysiologique, motivationnel, moteur, sentiment subjectif] en réponse à l'évaluation d'un stimulus externe ou interne pertinent pour les préoccupations majeures de l'organisme. En d'autres termes, il est suggéré d'utiliser le terme « émotion » uniquement pour les périodes durant lesquelles de nombreux sous-systèmes organiques sont combinés ou synchronisés pour produire une réaction adaptative à un événement considéré comme central pour le bien-être de l'individu¹⁰⁶.

Pour sa part, l'expressivité des émotions peut être définie comme l'intensité et la précision avec lesquelles un individu démontre ou communique, de façon non verbale, ses émotions positives ou négatives¹⁰⁷. Celle-ci joue un rôle déterminant au quotidien. Par exemple, l'expressivité des émotions

¹⁰⁴ Janice NADLER, « Rapport in Legal Negotiation: How Small Talk Can Facilitate E-mail Dealmaking », (2004) 9 *Harvard Negotiation Law Review* 223, 223.

¹⁰⁵ Paul R. KLEINGINNA et Anne M. KLEINGINNA, « A Categorized List of Emotion Definitions, with Suggestions for a Consensual Definition », (1981) 5-4 *Motivation and Emotion* 345.

¹⁰⁶ Klaus R. SCHERER, « Appraisal Considered as a Process of Multilevel Sequential Checking », dans Klaus R. SCHERER, Angela SCHORR et Tom JOHNSTONE (dir.), *Appraisal Processes in Emotion: Theory, Methods, Research*, Oxford, Oxford University Press, 2001, p. 92, à la p. 93.

¹⁰⁷ Ronald M. SABATELLI et Michal RUBIN, « Nonverbal expressiveness and physical attractiveness as mediators of interpersonal perceptions », (1986) 10-2 *Journal of Nonverbal Behavior* 120; Howard S. FRIEDMAN, Louise M. PRINCE, Ronald E. RIGGIO et M. Robin DiMATTEO, « Understanding and Assessing Nonverbal Expressiveness:

influencerait la première impression que l'on se fait de quelqu'un lorsqu'on le voit pour la première fois¹⁰⁸. Les individus plus expressifs et faciles à « lire » seraient généralement évalués de façon plus positive par leurs pairs¹⁰⁹. De plus, en l'absence d'antécédents relationnels, l'attrait physique éprouvé pour une personne et son niveau d'expressivité non verbale influenceraient positivement la perception d'autrui¹¹⁰. Les travaux de Boone et Buck, quant à eux, démontrent que le niveau d'expressivité non verbale d'un individu encourage le comportement coopératif ou de fiabilité à son endroit puisque les autres identifient plus facilement les intentions de l'individu plus expressif¹¹¹.

Au sujet de l'expressivité des émotions, Paul Ekman demeure un incontournable qui, depuis des dizaines d'années, défend l'idée que le visage transmettrait des signaux universels d'émotions. Ekman défend aussi l'idée que les individus peuvent simuler l'expression d'une émotion qui, alors, ne serait pas authentique¹¹². Toutefois, le point de vue d'Ekman fait l'objet de nombreuses critiques. Par exemple, d'autres chercheurs défendent la théorie de l'écologie comportementale, une alternative à la perspective neuroculturelle d'Ekman¹¹³. La théorie de l'écologie comportementale suggère que les expressions faciales sont davantage un outil permettant de réguler nos interactions sociales, par exemple pour faire preuve de courtoisie ou exprimer un désir d'affiliation plutôt que pour exprimer des émotions ressenties dans le

The Affective Communication Test», (1980) 39-2 *Journal of Personality and Social Psychology* 333.

¹⁰⁸ Arne ÖHMAN, «Automaticity and the Amygdala: Nonconscious Responses to Emotional Faces», (2002) 11-2 *Current Directions in Psychological Science* 62.

¹⁰⁹ Nalini AMBADY et Robert ROSENTHAL, «Half a Minute: Predicting Teacher Evaluations From Thin Slices of Nonverbal Behavior and Physical Attractiveness», (1993) 64-3 *Journal of Personality and Social Psychology* 431; Ronald E. RIGGIO et Howard S. FRIEDMAN, «Impression Formation: The Role of Expressive Behavior», (1986) 50-2 *Journal of Personality and Social Psychology* 421.

¹¹⁰ R. M. SABATELLI et M. RUBIN, préc., note 107.

¹¹¹ R. Thomas BOONE et Ross BUCK, «Emotional Expressivity and Trustworthiness: The Role of Nonverbal Behavior in the Evolution of Cooperation», (2003) 27-3 *Journal of Nonverbal Behavior* 163.

¹¹² Paul EKMAN, «Facial Expression and Emotion», (1993) 48-4 *American Psychologist* 384.

¹¹³ Notre traduction de BECV (*behavioral ecology view of facial displays*).

corps¹¹⁴. Autrement dit, selon Ekman, les signaux sur notre visage permettent d'exprimer des émotions et témoignent de notre authenticité, alors que selon la théorie de l'écologie comportementale, ces mêmes signaux sont l'expression d'une intention sociale, d'un comportement que nous aimerions provoquer chez l'autre, en quelque sorte d'un désir d'influence sur l'autre.

Quoi qu'il en soit, les différentes perspectives peuvent s'entendre sur le fait qu'il est possible, à partir d'indices non verbaux, d'en savoir un peu plus sur l'état mental d'une autre personne. Bien qu'il ne soit pas possible de «lire» les pensées d'autrui, le visage, tout comme le corps, communique. Notre état émotionnel fait partie intégrante de nos interactions. Il influence notre comportement en présence des autres et le comportement des autres en notre présence. Il peut même être contagieux. Le phénomène se nomme la contagion émotionnelle, laquelle est définie comme «[TRADUCTION] la tendance à imiter les expressions, les vocalisations, les postures et les mouvements d'une autre personne et à les synchroniser automatiquement avec ceux de l'autre, ce qui, par conséquent, amène à converger émotionnellement¹¹⁵». Autrement dit, la contagion émotionnelle est un système adaptatif qui nous permet de mieux comprendre des situations, des personnes et des pensées, et ce, par des comportements non verbaux¹¹⁶. D'autres distinguent le mimétisme émotionnel associé à la «[TRADUCTION] correspondance des manifestations non verbales¹¹⁷» de la contagion émotionnelle qui, alors, est associée à la «[TRADUCTION] correspondance d'une expérience émotionnelle subjective¹¹⁸», sans pour autant nier la liaison qu'il peut y avoir entre les deux phénomènes. Le mimétisme émotionnel aurait alors deux fonctions : l'affiliation et la compréhension de l'autre¹¹⁹.

¹¹⁴ Carlos CRIVELLI et Allan J. FRIDLUND, «Facial Displays Are Tools for Social Influence», (2018) 22-5 *Trends in Cognitive Sciences* 388.

¹¹⁵ Elaine HATFIELD, John T. CACIOPPO et Richard L. RAPSON, «Emotional Contagion», (1993) 2-3 *Current Directions in Psychological Science* 96, 96.

¹¹⁶ Voir : Nicholas A. COLES, David S. MARCH, Fernando MARMOLEJO-RAMOS *et al.*, «A multi-lab test of the facial feedback hypothesis by the Many Smiles Collaboration», (2022) 6-12 *Nature Human Behavior* 1731.

¹¹⁷ Ursula HESS et Agneta FISCHER, «Emotional Mimicry: Why and When We Mimic Emotions», (2014) 8-2 *Social and Personality Psychology Compass* 45, 46.

¹¹⁸ *Id.*

¹¹⁹ *Id.*, 47.

Le sourire, par exemple, fait généralement l'objet de mimétisme, que les individus se connaissent ou pas, et suggère une intention d'affiliation, sans pour autant nécessiter une grande implication sociale. Le sourire est en fait une réponse à quelqu'un qui semble aller bien, une réponse qui demande peu d'effort social, contrairement à quelqu'un qui afficherait des signes de tristesse et à l'endroit de qui il serait indiqué d'intervenir. Notre habileté à exprimer notre état émotionnel et à reconnaître celui d'autrui est donc d'une grande importance lors des interactions sociales¹²⁰.

1. La reconnaissance des émotions

« Voir » les émotions de notre interlocuteur est une chose. Les reconnaître en est une autre. Par exemple, l'exactitude de la reconnaissance des émotions¹²¹, c'est-à-dire la faculté de sentir et de percevoir avec précision les émotions d'un individu à partir de ses expressions non verbales, exercerait une influence sur les résultats d'une négociation¹²². Les individus capables de comprendre les signaux non verbaux subtils et d'avoir un jugement juste de leurs homologues seraient susceptibles de négocier plus efficacement et d'obtenir de meilleurs résultats puisqu'ils sont en mesure de mieux déceler les intérêts et les préférences d'autrui. Qui plus est, les équipes capables de reconnaître les émotions de leurs collègues sont plus productives¹²³.

Bien qu'elles fassent l'objet de débats¹²⁴, plusieurs études suggèrent que la plupart des individus sont en mesure de reconnaître six émotions dites de base (joie, tristesse, dégoût, colère, surprise et peur) à partir de signaux

¹²⁰ *Id.*

¹²¹ Notre traduction de ERA (*emotion recognition accuracy*).

¹²² H. ANGER ELFENBEIN *et al.*, préc., note 56.

¹²³ Hillary ANGER ELFENBEIN, Jeffrey T. POLZER et Nalini AMBADY, « Team Emotion Recognition Accuracy and Team Performance », dans Charmine E.J. HÄRTEL, Neal M. ASHKANASY et Wilfred J. ZERBE (dir.), *Functionality, Intentionality and Morality*, vol. 3, coll. « Research on Emotion in Organizations », Leeds, Emerald Group Publishing, 2007, p. 87.

¹²⁴ Lisa FELDMAN BARRETT, Ralph ADOLPHS, Stacy MARSELLA, Aleix M. MARTINEZ et Seth D. POLLAK, « Emotional Expressions Reconsidered: Challenges to Inferring Emotion From Human Facial Movements », (2019) 20-1 *Psychological Science in the Public Interest* 1.

non verbaux observables sur le visage¹²⁵. Toutefois, certaines nuances sont importantes. En effet, la précision interpersonnelle varie d'une personne à l'autre¹²⁶. De plus, certains troubles et certaines maladies (comme un trouble du spectre de l'autisme ou la maladie de Huntington) rendraient plus difficile la reconnaissance des émotions. Le défaut de considérer les différences culturelles peut lui aussi nuire à la reconnaissance des émotions. En effet, chaque culture possède ses propres codes sociaux, lesquels dictent des règles de communication et donc la façon d'exprimer et d'interpréter les signaux non verbaux¹²⁷. À cela s'ajoutent les traits de personnalité ainsi que l'âge des individus qui joueraient sur l'habileté à les décoder¹²⁸. Le genre, lui aussi, n'est pas à négliger¹²⁹.

Effectivement, les hommes et les femmes semblent exprimer et interpréter différemment certains comportements non verbaux. Par exemple, les femmes sont plus expressives en public (elles font davantage de sourires, de contacts visuels, de touchers, de variations vocales) et leurs expressions seraient davantage interprétées avec précision par les autres. De plus, elles interagiraient avec moins de distance physique, exprimeraient davantage de signaux de réceptivité (comme des hochements de tête) et seraient plus habiles à reconnaître les visages. Finalement, leur interprétation des signaux non verbaux

¹²⁵ Paul EKMAN et Wallace V. FRIESEN, *Facial Action Coding System*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, 1978.

¹²⁶ Katja SCHLEGEL, R. Thomas BOONE et Judith A. HALL, «Individual Differences in Interpersonal Accuracy: A Multi-Level Meta-Analysis to Assess Whether Judging Other People is One Skill or Many», (2017) 41-2 *Journal of Nonverbal Behavior* 103, 129.

¹²⁷ Mija E. LEE, David MATSUMOTO, Masami KOBAYASHI, Deborah KRUPP, Erika F. MANIATIS et William ROBERTS, «Cultural Influences on Nonverbal Behavior in Applied Settings», dans Robert S. FELDMAN (dir.), *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 1992, p. 239; Batja MESQUITA, Nico H. FRIJDA et Klaus R. SCHERER, «Culture and Emotion», dans John W. BERRY, Pierre R. DASEN et T. S. SARASWATHI (dir.), *Handbook of Cross-Cultural Psychology: Basic Processes and Human Development*, 2^e éd., vol. 2, Boston, Allyn and Bacon, 1997, p. 255, à la p. 288.

¹²⁸ Judee K. BURGOON et Aaron E. BACUE, «Nonverbal Communication Skills», dans John O. GREENE et Brant R. BURLESON (dir.), *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, 2003, p. 179, à la p. 184.

¹²⁹ *Id.*

(surtout ceux observables sur le visage) serait plus précise que l'interprétation faite par les hommes¹³⁰. En somme, au sujet de la reconnaissance des émotions, certaines personnes ont un avantage significatif sur d'autres et l'acquisition de cette habileté n'est pas la même pour tous. Mais est-ce possible d'aussi bien reconnaître les émotions en virtuel?

2. La reconnaissance des émotions en virtuel

Le comportement non verbal joue un rôle central dans la reconnaissance des émotions. Toutefois, bien que les expressions faciales offrent plusieurs indices quant aux états émotionnels des individus et qu'elles soient observables tant en virtuel qu'en face-à-face, d'autres importants «canaux» sont différents, voire absents, lors d'interactions en ligne. Pensons à la prosodie (musicalité de la voix), aux gestes, aux mouvements du corps et aux postures¹³¹. Un effet sur la reconnaissance des émotions est à prévoir.

Que ce soit à partir de photographies, en mode statique, ou à partir de vidéos, en mode dynamique, des individus sont en mesure d'identifier les émotions d'autrui dans une proportion plus importante que celle attribuable à la chance¹³². Toutefois, certaines émotions sont reconnues plus facilement que d'autres et de façon plus précise via certains «canaux», comme la joie et le

¹³⁰ Judith A. HALL, «Gender Effects in Decoding Nonverbal Cues», (1978) 85-4 *Psychological Bulletin* 845, 854; Judith A. HALL, *Nonverbal Sex Differences: Communication Accuracy and Expressive Style*, Baltimore, The Johns Hopkins University Press, 1984, p. 27 et 143; Judith A. HALL, «How Big Are Nonverbal Sex Differences? The Case of Smiling and Sensitivity to Nonverbal Cues», dans Daniel J. CANARY et Kathryn DINDIA (dir.), *Sex Differences and Similarities in Communication*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, 1998, p. 155, à la p. 159.

¹³¹ Andrea S. HEBERLEIN et Anthony P. ATKINSON, «Neuroscientific Evidence for Simulation and Shared Substrates in Emotion Recognition: Beyond Faces», (2009) 1-2 *Emotion Review* 162.

¹³² Paul EKMAN et Wallace V. FRIESEN, *Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions from Facial Cues*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1975, p. 22 et 23; Zara AMBADAR, Jonathan W. SCHOOLER et Jeffrey F. COHN, «Deciphering the Enigmatic Face: The Importance of Facial Dynamics in Interpreting Subtle Facial Expressions», (2005) 16-5 *Psychological Science* 403; Tanja BÄNZIGER, Didier GRANDJEAN et Klaus R. SCHERER, «Emotion Recognition From Expressions in Face, Voice, and Body: The Multimodal Emotion Recognition Test (MERT)», (2009) 9-5 *Emotion* 691.

dégoût qui sont mieux reconnus à partir d'expressions faciales. En revanche, la tristesse, la colère et la peur le sont davantage à partir de la prosodie¹³³, et la joie, la tristesse, la surprise et la colère sont caractérisées par un certain nombre de gestes (mouvement des mains) et de mouvements (orientation du corps)¹³⁴. Par conséquent, lors d'interactions en ligne, leur reconnaissance pourrait être entravée.

Une autre illustration est la posture des individus qui, en virtuel, est différente, voire absente. Pourtant, elle joue un rôle dans l'expression et la reconnaissance des émotions. Par exemple, des étudiants optaient pour une posture droite lorsqu'ils obtenaient un bon succès en classe, alors que leur posture changeait en fonction de leurs notes¹³⁵, et des images montrant des postures droites étaient jugées comme traduisant une émotion plus positive que celles avec les épaules et la tête abaissées¹³⁶. Il s'agit d'éléments difficilement observables lors de rencontres virtuelles.

Par ailleurs, puisque la communication s'effectue de façon multimodale, la différence, voire l'absence, de certains «canaux» peut nuire à la reconnaissance des émotions. En effet, bien que le visage tienne un rôle central dans la reconnaissance des émotions, les individus se basent généralement sur plusieurs signaux non verbaux pour déterminer l'émotion qu'ils observent chez autrui et pour valider leur jugement¹³⁷. Dès lors que des signaux non verbaux sont ambigus, les participants se basent sur d'autres indices pour déterminer l'émotion d'autrui. Des études combinant expressions faciales et postures montrent que le corps valide les jugements de l'émotion observée sur le visage. Toutefois, en virtuel, la posture des individus est différente, voire absente. Notons que malgré le rôle central du visage, le mode d'expression

¹³³ Klaus R. SCHERER, «Vocal communication of emotion: A review of research paradigms», (2003) 40-1-2 *Speech Communication* 227.

¹³⁴ Harald G. WALLBOTT et Klaus R. SCHERER, «Cues and Channels in Emotion Recognition», (1986) 51-4 *Journal of Personality and Social Psychology* 690.

¹³⁵ Glenn E. WEISFELD et Jody M. BERESFORD, «Erectness of Posture as an Indicator of Dominance or Success in Humans», (1982) 6-2 *Motivation and Emotion* 113.

¹³⁶ Sanneke J. SCHOUWSTRA et Johan HOOGSTRATEN, «Head Position and Spinal Position as Determinants of Perceived Emotional State», (1995) 81-2 *Perceptual and Motor Skills* 673.

¹³⁷ T. BÄNZIGER, D. GRANDJEAN et K. R. SCHERER, préc., note 132, 703.

(visage, voix ou corps) ayant le plus d'importance dans la perception des émotions demeure incertain, et que les différents «canaux» seraient peut-être évalués séparément, mais ensuite considérés dans leur ensemble pour former un jugement multimodal¹³⁸.

La précision de la reconnaissance d'une émotion, quant à elle, est liée à son degré d'intensité et à sa complexité, dont la perception, lors d'interactions en ligne, pourrait varier en fonction de la qualité des micros et des caméras. Par exemple, l'exaltation, parce qu'elle est associée à un niveau élevé d'intensité et d'excitation, est souvent confondue avec la colère ou la peur lorsqu'elle est évaluée à partir d'éléments vocaux. De même, le désespoir, puisqu'il réfère à une mixité d'états et en raison de sa complexité, est souvent confondu, que l'observation soit centrée sur le visage, la voix ou le corps¹³⁹. Leur reconnaissance pourrait donc être entravée lors d'interactions en ligne. Quoiqu'il en soit, la précision de la reconnaissance des émotions est plus grande lorsque nous avons accès à une représentation dynamique audio et visuelle plutôt qu'à partir d'une image statique et, par conséquent, facilité par l'usage de la visioconférence, comparativement à des services de messagerie électronique, par exemple.

III. Discussion : médiations virtuelles, un substitut adéquat aux médiations en personne?

La médiation intégrative réfère à un aspect humain où la chaleur humaine, l'empathie, la confiance et les émotions sont à l'avant-plan. Bien que la visioconférence offre, à bien des égards, une interaction comparable à celle en face-à-face, certains sont d'avis que le virtuel offre une interaction dépersonnalisée, distante et froide¹⁴⁰. À cela s'ajoute le fait que, sur certains aspects du virtuel, des incertitudes demeurent. À titre d'exemple, en matière de productivité des équipes œuvrant en virtuel versus en personne, les résultats ne sont pas unanimes. Lorsqu'elles sont étudiées en laboratoire,

¹³⁸ *Id.*

¹³⁹ Klaus R. SCHERER, Elizabeth CLARK-POLNER et Marcello MORTILLARO, «In the eye of the beholder? Universality and cultural specificity in the expression and perception of emotion», (2011) 46-6 *International Journal of Psychology* 401.

¹⁴⁰ V. DENAULT et M. L. PATTERSON, préc., note 20.

les équipes sont plus performantes en face-à-face qu'en virtuel, alors que les résultats sont contraires lorsque les équipes sont étudiées sur le terrain. Un manque de validité écologique des études en laboratoire serait en jeu.

[TRADUCTION] En bref, l'équipe virtuelle réelle typique est composée de douze à treize professionnels hautement qualifiés et formés qui interagissent via des technologies asynchrones alors qu'ils travaillent sur des problèmes commerciaux ou techniques complexes pendant une durée moyenne de un à deux ans. En revanche, l'étude expérimentale type fait appel à des étudiants regroupés en équipes de trois ou quatre membres qui communiquent au moyen de technologies synchrones afin d'accomplir une tâche irréaliste ou sans importance en une heure environ. La principale conclusion suggérée par ces résultats est donc que la recherche expérimentale sur les différences entre les équipes en face-à-face et les équipes virtuelles a largement échoué à reproduire ou à simuler la réalité des équipes virtuelles employées dans les organisations commerciales. Cela peut être une raison importante pour laquelle les études expérimentales n'observent souvent pas de résultats positifs dans les équipes virtuelles, alors que les études de terrain rapportent que les équipes virtuelles réussissent largement à atteindre et à dépasser les objectifs organisationnels¹⁴¹.

Malgré l'absence de consensus scientifique au sujet de la productivité, les membres d'équipes virtuelles indiquent préférer la communication en personne. Entre autres pour le contact humain qu'elle offre et parce que la visioconférence est souvent accompagnée de problèmes techniques causant des frustrations¹⁴². Mais lorsque vient le temps de régler un conflit impliquant une charge émotive ou une confiance brisée, le virtuel est-il à la hauteur?

Auparavant, les médiations en ligne étaient principalement dédiées au règlement de litiges liés au commerce électronique impliquant des parties géographiquement dispersées¹⁴³. Puis, ces dernières années, elles ont gagné en popularité pour le règlement de conflits avec un déséquilibre des pouvoirs

¹⁴¹ Radostina K. PURVANOVA, «Face-to-Face Versus Virtual Teams: What Have We Really Learned?», (2014) 17-1 *The Psychologist-Manager Journal* 2, 22.

¹⁴² *Id.*, 25.

¹⁴³ Andrea M. BRAEUTIGAM, «Fusses That Fit Online: Online Mediation in Non-Commercial Contexts», (2006) 5-2 *Appalachian Journal of Law* 275, 275 et 279.

de négociation, des conflits familiaux et des conflits de travail¹⁴⁴. Mais les médiations en ligne étaient alors basées sur l'échange de communications écrites. L'absence de signaux non verbaux permettrait supposément de rééquilibrer les pouvoirs et d'éliminer les interprétations négatives d'autrui. Le fait de ne pas voir notre interlocuteur diminuerait nos inhibitions et nous empêcherait d'interpréter des signaux non verbaux perçus comme étant négatifs¹⁴⁵. De plus, le fait d'écrire aurait amené les parties à modifier leurs habitudes de communication entre elles (p. ex., possibilité de reformuler, de réfléchir avant de répondre, de relire avant l'envoi du message)¹⁴⁶. Avec les avancées technologiques de la visioconférence, les interactions en ligne offrent de multiples avantages tant pour les médiateurs que pour les parties, mais elles présentent également des défis qui ne peuvent être ignorés. Les écrits en droit et PRD, mais aussi et surtout les recherches scientifiques sur la communication non verbale en font une démonstration éloquente.

En effet, les différends génèrent des émotions qui, lors de la médiation intégrative, doivent être exprimées par les parties afin de les amener à une entente durable. Dans ce mode de PRD, l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions des parties sont deux importants facteurs de succès, en plus d'être essentiels à l'empathie qui caractérise la médiation intégrative. Pour être en mesure de s'ouvrir et d'exprimer leurs émotions, les parties doivent faire confiance au médiateur, puis démontrer de la confiance à l'endroit du processus proposé, de la bonne foi de l'autre partie et de leur capacité à elles-mêmes à participer à la médiation. De plus, cette confiance permettra une meilleure communication des émotions et des idées, et générera de la collaboration afin, ultimement, de mettre un terme au conflit en décidant des ententes retenues. Au cours de ce processus, l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions s'effectuent principalement à travers la richesse des comportements non verbaux¹⁴⁷, mesurée à l'aide de

¹⁴⁴ *Id.*, 288.

¹⁴⁵ *Id.*, 293 et 294.

¹⁴⁶ *Id.*, 295.

¹⁴⁷ L. TICKLE-DEGNET et R. ROSENTHAL, préc., note 49; J. THOMPSON, préc., note 50, p. 254; A. S. HEBERLEIN et A. P. ATKINSON, préc., note 131; H. G. WALLBOTT et K. R. SCHERER, préc., note 134; T. BÄNZIGER, D. GRANDJEAN et K. R. SCHERER, préc., note 132.

différentes échelles¹⁴⁸, une richesse qui peut être perdue lors des médiations virtuelles. Il en est de même pour l'empathie, communément appelée la « chaleur humaine », laquelle peut-être difficile à démontrer à distance. Pour rappel, l'empathie peut être définie comme « [TRADUCTION] un processus d'induction qui reflète une capacité innée à percevoir les états émotionnels des autres et à y être sensible, qui peut être, mais pas nécessairement, associée à une motivation à se préoccuper de leur bien-être¹⁴⁹ ».

Par conséquent, puisque le lien de confiance n'est pas instantané, qu'il s'établit au fil du temps, les médiateurs doivent prendre en considération la possibilité que le niveau de confiance avec et entre les parties ne soit pas le même lors d'interactions virtuelles, qu'il se développe plus lentement et qu'il soit plus fragile. Toutefois, avec le temps, le niveau de confiance pourrait, dans certaines circonstances, s'avérer comparable à ce qui est observable lors d'interactions en face-à-face¹⁵⁰. Considérant que les médiateurs rencontrent généralement les parties une première fois pour une session d'information et une seconde fois pour la prémédiation, il n'est pas impossible que le lien de confiance entre les médiateurs et les parties soit déjà bien établi dès le début des plénières virtuelles. Toutefois, les médiations n'étant pas sans embûches, le lien de confiance brisé entre les parties peut s'avérer, lui, plus difficile à reconstruire lors de médiations virtuelles que lors de celles en personne.

Par ailleurs, lors des médiations virtuelles, lorsque les parties sont dans leur environnement, elles pourraient se sentir davantage en sécurité, en confiance, et s'exprimer plus facilement. À l'inverse, le fait de ne pas se trouver dans le même environnement que leurs homologues pourrait amener son lot de distractions. De même, le fait de ne pas voir l'entièreté de la pièce où se

¹⁴⁸ Virginia P. RICHMOND, James C. McCROSKEY et Aaron D. JOHNSON, «Development of the Nonverbal Immediacy Scale (NIS): Measures of Self- and Other-Perceived Nonverbal Immediacy», (2003) 51-4 *Communication Quarterly* 504.

¹⁴⁹ Jean DECETY, Inbal Ben-Ami BARTAL, Florina UZEFVSKY et Ariel KNAFO-NOAM, «Empathy as a driver of prosocial behaviour: Highly conserved neurobehavioural mechanisms across species», (2016) 371 *Philosophical Transactions of the Royal Society of London* 1, 2.

¹⁵⁰ J. M. WILSON, S. G. STRAUS et B. McEVILY, préc., note 99, 16.

trouvent leurs homologues et, par conséquent, de ne pas savoir qui s'y trouve peut générer de la méfiance, notamment quant à la confidentialité du processus, et nuire à l'établissement du lien de confiance entre les parties.

Ensuite, en médiation intégrative, une fois la confiance établie, les médiateurs peuvent considérer l'élément central au règlement du différend : les émotions des parties. L'objectif est d'amener les parties à évoluer de leurs positions vers leurs intérêts et besoins. Le comportement non verbal est alors un élément clé, notamment pour le partage, la reconnaissance et la compréhension de ces émotions. Bien que les émotions puissent être identifiées à partir d'éléments perceptibles sur le visage¹⁵¹, la prosodie (musicalité de la voix), les gestes, les mouvements du corps et les postures jouent aussi un important rôle¹⁵².

Lorsque nous ne pouvons pas voir notre interlocuteur, il nous est quand même possible de reconnaître des émotions, par exemple avec des signes de ponctuation, du formatage (comme l'usage de lettres majuscules) et des émoticônes lors de communications écrites¹⁵³. Cependant, la reconnaissance des émotions est plus riche et précise lorsqu'il nous est possible d'observer plusieurs éléments non verbaux. Voilà un élément important de l'enjeu des médiations virtuelles.

En effet, lors d'une médiation, les émotions vécues par les parties peuvent s'avérer intenses et complexes, et ces intensité et complexité rendent plus difficile leur détection avec précision¹⁵⁴. Lors de médiations virtuelles, puisque l'accent est mis sur le visage, les parties (tout comme le médiateur) n'ont à leur disposition que les expressions faciales pour tenter de reconnaître les émotions d'autrui. De nombreux «canaux» non verbaux sont différents, voire absents, par exemple la tension musculaire associée au stress qui peut être observée dans les mains, tout comme dans les changements de posture, mais qui, lors de médiations virtuelles, est difficilement observable. D'autres

¹⁵¹ P. EKMAN et W. V. FRIESEN, préc., note 132; Z. AMBADAR, J. W. SCHOOLER et J. F. COHN, préc., note 132; T. BÄNZIGER, D. GRANDJEAN et K. R. SCHERER, préc., note 132.

¹⁵² A. S. HEBERLEIN et A. P. ATKINSON, préc., note 131.

¹⁵³ Marta POBLET et Pompeu CASANOVAS, «Emotions in ODR», (2007) 21-2 *International Review of Law Computers & Technology* 145, 152.

¹⁵⁴ K. R. SCHERER, E. CLARK-POLNER et M. MORTILLARO, préc., note 139, 420.

«canaux» sont même déformés. Pensons à la prosodie qui, en raison de la qualité des micros utilisés, peut être différente lors de l'utilisation de systèmes de visioconférence. Le regard est un autre exemple. À cause de la localisation des caméras, nos interlocuteurs peuvent avoir l'impression que nous ne les regardons pas. Considérant les croyances populaires au sujet du détournement du regard, l'enjeu n'est pas anodin pour l'établissement du lien de confiance. Il en est de même pour l'enjeu des regards mutuels qui, lors de médiations virtuelles, sont tout simplement inexistant¹⁵⁵, tout comme celui de l'engagement et de l'immersion. Il est plus difficile, en personne, de se soustraire au regard des autres puisque notre niveau d'engagement est jugé en permanence. De plus, en personne, le climat émotionnel est plus immersif qu'à distance.

Toutefois, bien que les interactions à distance n'apportent ni la quantité ni la qualité de la communication non verbale que les interactions en face-à-face peuvent offrir, elles n'en sont pas moins dépourvues. De nos jours, les systèmes de visioconférence, puisqu'utilisés à grande échelle, offrent d'excellentes performances. De plus, la qualité des micros et des caméras ne cesse de s'améliorer. Ces dernières offrent une résolution capable de procurer une excellente expérience. Autrement dit, même si de nombreux «canaux» non verbaux sont différents, voire absents, ceux qui sont observables peuvent néanmoins aider à présumer de l'émotion ou de l'intention de notre interlocuteur. En effet, le visage joue un rôle central dans la reconnaissance des émotions et l'interaction en visioconférence projette l'image de notre interlocuteur généralement de la tête aux épaules (souvent en gros plan). Mais là encore, des défis se posent : bien que le visage soit important pour la reconnaissance des émotions, il est aussi une importante source de stéréotypes et préjugés. Une personne qui ne manifeste pas d'émotion, par exemple, peut être jugée sans remords, alors qu'en réalité elle en éprouve. Les signaux non verbaux perçus comme étant positifs peuvent être altérés par l'interaction virtuelle. C'est aussi le cas pour les signaux non verbaux considérés comme négatifs, ce qui, à certains égards, peut constituer un avantage en règlement de différends¹⁵⁶.

¹⁵⁵ Chris L. KLEINKE, «Gaze and Eye Contact: A Research Review», (1986) 100-1 *Psychological Bulletin* 78.

¹⁵⁶ Anne-Marie G. HAMMOND, «How Do You Write "Yes"?: A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution», (2003) 20-3 *Conflict Resolution Quarterly* 261, 283.

Revenons à la question de recherche : les médiations virtuelles représentent-elles un substitut adéquat aux médiations en personne? La nuance s'impose. En effet, les médiations virtuelles rendent plus difficiles l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions des parties en raison du manque de signaux non verbaux. Pour les médiations intégratives, l'enjeu n'est pas anodin. Toutefois, il n'est pas impossible d'atteindre un niveau de confiance équivalent à celui établi en personne après un certain nombre de rencontres en virtuel. Rien dans la littérature scientifique ne laisse entendre que le virtuel devrait être banni pour pratiquer la médiation. D'ailleurs, une récente étude simulant une médiation auprès de cinquante-neuf universitaires a révélé que le niveau de confiance entre les participants et le médiateur était le même, que les rencontres aient lieu en virtuel ou en personne¹⁵⁷. De plus, les rencontres virtuelles peuvent favoriser la génération d'idées. Effectivement, lors d'exercices de remue-méninges, le déficit d'indices sociaux diminue l'inhibition et l'appréhension du jugement d'autrui, ce qui se traduit par une plus grande diversité et nouveauté d'idées¹⁵⁸.

IV. Des recommandations à l'endroit des médiateurs

Les avancées technologiques offrent de nouvelles possibilités pour nos interactions. Cependant, lors d'une médiation intégrative où les parties sont fragilisées par un conflit, les médiateurs ne peuvent faire l'économie d'une balance des avantages et des inconvénients en se basant sur les écrits en droit et PRD, mais aussi et surtout sur les recherches scientifiques sur la communication non verbale. Tout d'abord, il importe de s'interroger sur le déroulement de la médiation, à savoir si elle devrait se dérouler en virtuel ou en personne. Sachant que la confiance peut être plus difficile à établir en virtuel et que les émotions intenses et complexes peuvent être plus difficiles à reconnaître, les médiateurs devraient considérer la nature et la complexité du différend ainsi que son niveau

¹⁵⁷ Susan NAUSS EXON et Soomi LEE, «Building Trust Online: The Realities of Telepresence for Mediators Engaged in Online Dispute Resolution», (2019) 49-1 *Stetson Law Review* 109.

¹⁵⁸ Susan G. STRAUSS et Joseph E. MCGRATH, «Does the Medium Matter? The Interaction of Task Type and Technology on Group Performance and Member Reactions», (1994) 79-1 *Journal of Applied Psychology* 87.

d'émotivité, l'historique de la relation entre les parties et leur habileté à utiliser la technologie¹⁵⁹.

Un processus hybride peut également s'avérer intéressant afin de profiter des avantages offerts par les deux modalités. Par exemple, les prémédiations, puisqu'elles constituent un moment stratégique pour la construction du lien de confiance avec les médiateurs, pourraient se dérouler en personne, tout comme l'étape du récit, souvent chargée en émotions. Par la suite, des rencontres virtuelles pourraient être adoptées pour les étapes subséquentes considérant qu'elles sont susceptibles de favoriser la génération d'idées.

Quoi qu'il en soit, étant donné que le médiateur n'a généralement pas de relation préalable avec les parties, il apparaît justifié que des rencontres en personne se tiennent préalablement à la médiation afin de faire connaissance et de favoriser l'établissement du lien de confiance¹⁶⁰. Dans le cas où ces rencontres ne peuvent avoir lieu en personne, il pourrait être souhaitable de convoquer individuellement les parties à une rencontre informelle en visioconférence. Lors de ce premier entretien, le médiateur pourrait, entre autres, exposer son parcours professionnel et son expertise (comme en médiation virtuelle, si c'est le cas) afin d'entamer la construction d'un rapport bénéfique¹⁶¹.

Une fois le choix vers le virtuel arrêté, le médiateur pourrait, le cas échéant, exposer aux parties les avantages et défis liés aux médiations virtuelles. Il devrait alors considérer les appréhensions des parties quant à l'utilisation de la technologie et y répondre. Du point de vue de la technologie, dans le but d'avoir une qualité d'image permettant de bien voir les visages de tous et d'éviter les sources de frustrations liées aux problèmes technologiques, le médiateur devrait se tourner vers un système de visioconférence facile d'utilisation et fiable, procurant une image en haute résolution, et valider l'utilisation de micros et de caméras de qualité et de connexion Internet à haute vitesse. Il serait également tout indiqué de coordonner avec chaque partie des

¹⁵⁹ M. POBLET et P. CASANOVAS, préc., note 153, 149; A.-M. G. HAMMOND, préc., note 156, 262.

¹⁶⁰ J. ZHENG *et al.*, préc., note 103.

¹⁶¹ J. NADLER, préc., note 104.

essais techniques préalables (afin de confirmer la qualité visuelle et sonore) et de prévoir des plans d'urgence en cas de problèmes technologiques durant le processus, tant pour les séances plénières que pour les caucus et les pauses. Par conséquent, à défaut qu'une aide adéquate leur soit accessible, la médiation virtuelle avec des individus n'ayant pas les connaissances technologiques nécessaires soulève des questions.

Par ailleurs, puisque l'environnement est un aspect important dans l'établissement du lien de confiance (et la perception de professionnalisme du médiateur)¹⁶², le médiateur devrait s'assurer que son environnement, celui visible à l'écran, reflète un haut niveau de professionnalisme et est exempt de distractions. Il devrait également veiller à ce que les autres participants soient eux aussi dans un endroit calme permettant de maintenir leur caméra et leur micro ouverts sans bruit ambiant interférant avec les discussions. Pour favoriser l'établissement du lien de confiance, le médiateur pourrait même exiger que chacun porte des écouteurs et montre, par un tour de caméra, que personne d'autre n'est présent dans la pièce et que, par conséquent, la confidentialité du processus est assurée.

Ensuite, en cours de médiation, il pourrait être préférable de demander aux participants d'ouvrir leur caméra et leur micro en tout temps afin de personnaliser les échanges et d'avoir accès à un maximum de signaux verbaux et non verbaux. Dans le cas où un participant devait les fermer momentanément, ce dernier pourrait au préalable partager avec les autres la raison expliquant cette interruption, car « [TRADUCTION] le fait d'expliquer la raison pour laquelle une personne éteint sa vidéo peut entraîner une diminution de l'affect négatif perçu par les observateurs ainsi qu'un biais d'attribution moins hostile¹⁶³ ». Un tel partage peut donc favoriser le maintien du lien de confiance et ultimement la collaboration entre les participants. Toujours dans le but d'avoir accès à un maximum de signaux non verbaux, chacun devrait être à une distance adéquate de son écran (ni trop près ni trop loin) pour permettre aux autres de voir son visage, ses épaules et les gestes de ses bras et de ses mains¹⁶⁴.

¹⁶² J. THOMPSON, préc., note 50, p. 234.

¹⁶³ So Yeon PARK et Mark E. WHITING, « Beyond Zooming there: Understanding nonverbal interaction online », *The New Future of Work Symposium*, 2020, p. 6, [en ligne](#).

¹⁶⁴ N. EBNER et J. THOMPSON, préc., note 17, 121.

Par ailleurs, lorsqu'il s'adresse aux parties, le médiateur aurait avantage à diriger son regard vers sa caméra plutôt que vers l'image des parties sur son écran, et ce, afin de tenter de reproduire le contact visuel des interactions en personne¹⁶⁵. Il pourrait également demander aux parties de faire de même. Une autre option serait de déplacer l'image de leurs interlocuteurs en haut de l'écran, près de la caméra, afin de créer la perception d'un contact visuel direct. Ajoutons que le partage de règles d'étiquette en ligne auxquelles tous devront adhérer apparaît fondamental, notamment demeurer à l'écoute lors des échanges, et ne pas naviguer sur Internet ni utiliser d'autres applications.

Tout comme pour la médiation en face-à-face, le médiateur devra être engagé et ne pas hésiter à intervenir afin de réguler les tours de parole, de donner le rythme de la médiation et de maintenir le cadre de la médiation. Le manque de signaux non verbaux peut compliquer la tâche, mais ne la rend pas impossible. Un tel engagement tout au long de la médiation favorisera le maintien du lien de confiance des parties et facilitera la communication entre elles et la reconnaissance des émotions. Cela s'effectuera « [TRADUCTION] en résumant et en recadrant, en donnant des indications sensibles et stratégiques, en soulignant les perspectives, en reconnaissant les frustrations et, d'une manière générale, en équilibrant les discussions en relevant les propos incendiaires et en se montrant encourageant, soutenant et rassurant¹⁶⁶ ».

Pour pallier le manque de signaux non verbaux, des techniques de reformulation et de reflet sont à envisager¹⁶⁷. Des questions de clarification et de validation permettront par ailleurs au médiateur de valider sa compréhension des propos des autres et de s'assurer de la juste reconnaissance de leurs émotions. De plus, étant donné que les individus plus expressifs au niveau du visage sont perçus comme étant plus chaleureux et détendus et gagnent plus facilement la confiance de leurs pairs¹⁶⁸, le médiateur devrait faire preuve

¹⁶⁵ *Id.*, 122.

¹⁶⁶ A.-M. G. HAMMOND, préc., note 156, 272.

¹⁶⁷ La technique du reflet consiste à nommer l'émotion observée chez notre interlocuteur afin de confirmer notre hypothèse et d'accueillir son émotion. Cela amène notre interlocuteur à se sentir compris et entendu. Voir : Sarah-Jane TURCOT, « Le reflet », *YouTube*, 4 novembre 2020, [en ligne](#).

¹⁶⁸ L. TICKLE-DEGNEN et R. ROSENTHAL, préc., note 49.

d'expressivité, tant lorsqu'il s'adresse aux parties que lorsque les parties s'adressent à lui. Par exemple, puisque les interactions virtuelles rendent plus difficile la démonstration de l'écoute par des interventions verbales (p. ex., ah oui, je comprends), lesquelles causent des coupures de son qui entravent la fluidité du discours de l'autre, le médiateur aurait intérêt à utiliser davantage, mais néanmoins avec modération, des signaux non verbaux témoignant de sa présence et de son écoute (p. ex., le hochement de tête).

Finalement, à la lumière des recherches scientifiques sur la communication non verbale, une importante recommandation est la suivante : les médiateurs doivent être sensibles à leurs propres biais et préjugés, ainsi qu'aux croyances populaires sur la communication non verbale qui peuvent les influencer. En effet, une multitude de techniques, d'approches et de disciplines faisant la promotion de croyances sans fondement scientifique sont proposées à différents professionnels, y compris des médiateurs. Par exemple, malgré la croyance populaire, le détournement du regard n'est pas un signe fiable de mensonge, de malaise ou d'une émotion spécifique, pas plus que de se toucher le nez. De même, le croisement des bras n'est pas un signe fiable de « fermeture » au dialogue. Tenter d'attribuer à des gestes des définitions comme celles des mots dans un dictionnaire peut causer de terribles conséquences, par exemple juger malhonnête une personne qui, en réalité, est honnête.

Conclusion

En médiation intégrative, l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions sont deux importants facteurs de succès. Puisque les signaux non verbaux sont alors d'une grande importance, il importe que les médiations virtuelles ne soient pas utilisées aveuglément. Le présent article montre que tout ne s'avère ni noir ni blanc. Les deux façons de faire (en face-à-face ou en virtuel) comportent leurs avantages et leurs défis. Par ailleurs, en plus de constituer une plus-value pour les médiateurs intéressés par la médiation virtuelle, le présent article offre une contribution singulière aux écrits en droit et en PRD, particulièrement dans leur volet francophone. En effet, tant en droit qu'en PRD, peu d'auteurs abordent les enjeux de la communication non verbale, encore moins en médiation, et par conséquent les croyances populaires circulent abondamment. Toutefois, les

praticiens en PRD doivent être informés des connaissances scientifiques, révisées par les pairs, sur l'établissement du lien de confiance et la reconnaissance des émotions. La visioconférence faisant de plus en plus partie de notre quotidien, tant dans le domaine du droit, de la santé, que des affaires et des ressources humaines, il est essentiel que les chercheurs en communication non verbale continuent de vulgariser les connaissances scientifiques afin d'éduquer la population sur l'importance de se tourner vers des données probantes. Tant les chercheurs que les praticiens en PRD ont tout intérêt à poursuivre la recherche liée aux interactions virtuelles afin de mieux les comprendre.