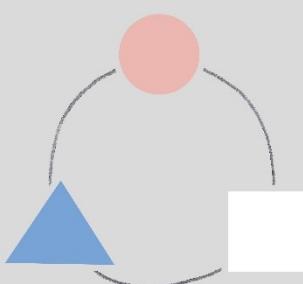


# Groupe de confiance

## La médiation



« La médiation ne juge pas, elle ouvre un espace pour se comprendre. » (Lascoux)

### Pourquoi recourir à la médiation ?

La médiation offre un cadre sécurisé pour que deux personnes en tensions relationnelles ou en difficulté de communication puissent, avec l'aide d'un tiers neutre, restaurer un dialogue respectueux.

La médiation vise à créer les conditions d'un échange authentique, dans lequel chacun peut exprimer ses besoins, perceptions et ressentis, en écoutant aussi ceux de l'autre. Ce cadre permet souvent de sortir de malentendus, de dépasser des interprétations figées ou de renouer une forme de collaboration, même minimale, lorsque la relation est altérée. Elle s'adresse donc aux personnes en conflit qui souhaitent devenir actrices de la résolution de leur différend.

Dans certaines situations, une médiation peut être contre-indiquée, notamment quand une procédure disciplinaire est en cours ou en cas de présomption d'atteinte à la personnalité. La temporalité dans laquelle s'inscrit un processus de médiation est un élément important auquel il est nécessaire de porter une attention particulière.

### La médiation au Groupe de confiance

Le processus de médiation proposé par le Groupe de confiance s'inscrit dans une logique d'accompagnement progressif adapté au rythme des personnes concernées. La démarche est volontaire et se déroule dans les locaux du Groupe de confiance, dans un cadre confidentiel et respectueux, dont les médiateurs-trices sont les garant-e-s. Elle repose sur des principes fondamentaux :

- la participation libre des personnes
- la confidentialité des échanges

- la neutralité des médiateurs-trices
- la responsabilisation des individus dans la recherche d'un apaisement

Les portes d'entrée à la médiation au Groupe de confiance sont :

#### a. Médiation demandée par une personne intéressée

Une personne intéressée par la médiation peut prendre contact avec le Groupe de confiance et faire part de son souhait d'entamer cette démarche. Dans ce cas, un entretien individuel et confidentiel lui sera proposé afin de mieux comprendre sa motivation et de discuter de la manière de prendre contact avec la personne invitée en médiation.

Le Groupe de confiance prendra ensuite contact avec cette personne afin de lui proposer un entretien similaire, également confidentiel.

La décision d'aller plus loin ne se prend que si chaque personne accepte librement d'entrer dans la démarche.

#### b. Médiation déléguée

Lorsque des tensions sont identifiées, la hiérarchie ou les ressources humaines peuvent contacter le Groupe de confiance pour déléguer une médiation. Il est en effet vivement recommandé de contacter le Groupe de confiance pour discuter de la situation afin de vérifier que la médiation s'y prête, ou qu'elle intervient au bon moment si d'autres démarches sont en cours ou envisagées.

Après avoir exposé aux personnes concernées leur volonté de délégation de la médiation, les personnes sont dirigées vers le Groupe de confiance afin de prendre rendez-vous pour un entretien de préparation à la médiation.

Que ce soit une médiation déléguée ou demandée par une personne, le Groupe de confiance peut interrompre le processus si les conditions ne sont pas propices pour une médiation.

## La séance de médiation

La séance de médiation est co-animee par deux médiateurs-trices du Groupe de confiance. Les échanges se déroulent dans un cadre défini, où chaque personne peut exprimer ses points de vue, ses émotions et ses attentes, tout en écoutant celles de l'autre. La médiation facilite ainsi la communication et l'expression des besoins en vue de clarifier le différent. Elle aide à mettre en lumière à la fois les convergences et les divergences, afin de permettre la recherche de solutions concrètes. La durée d'une séance de médiation est habituellement de 2 heures. Une ou plusieurs autres séances de médiation peuvent être organisées.

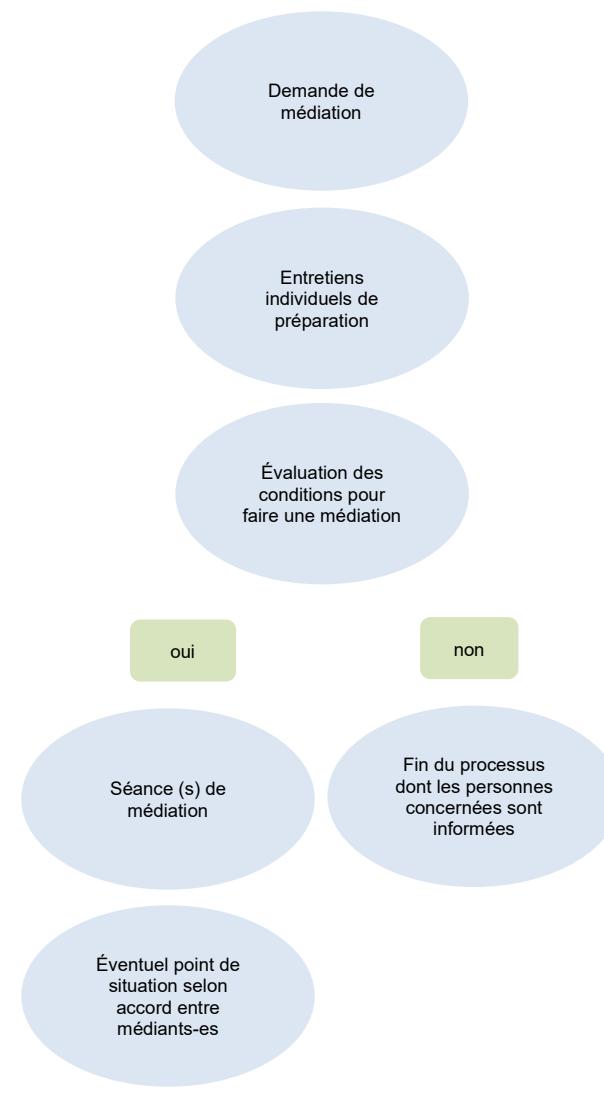
## Fin du processus

La médiation n'a pas toujours pour but un accord formel. Le plus souvent, il s'agit simplement de rétablir une compréhension mutuelle ou de clarifier certaines zones d'ombre. Dans d'autres cas, les personnes peuvent convenir ensemble de nouvelles modalités de collaboration.

En fin de séance, les médiateurs-trices proposent un point de situation quelques semaines ou mois plus tard, si cela est souhaité.

Dans le cas des médiations déléguées, les médiateurs-trices se mettent d'accord sur les éléments qui peuvent être transmis à la personne ayant sollicité la médiation, le contenu de la médiation restant confidentiel. Cette dernière est informée de la fin du processus et de la date d'un éventuel point de situation.

## Processus de médiation (GDC)



Les médiateurs-trices du Groupe de confiance sont à disposition pour vous donner de plus amples informations. N'hésitez pas à prendre contact avec nous si vous souhaitez évoquer une situation qui potentiellement se prête à une médiation.

Vous trouverez également des informations au sujet de la médiation au Groupe de confiance sur notre site web.

## Groupe de confiance

Boulevard Helvétique 27, 1207 Genève

+41 22 546 66 90

[confiance@etat.ge.ch](mailto:confiance@etat.ge.ch)

Pages internet : Groupe de confiance | ge.ch

