

# L'Humanitaire face à la diversité

ou Comment peut-on être médiateur ?

**Mathieu Guidère**

ETI, Suisse

[Mathieu.Guidere@unige.ch](mailto:Mathieu.Guidere@unige.ch)

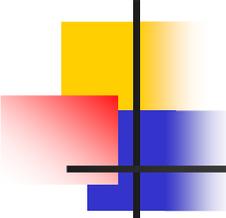
ÉCOLE DE TRADUCTION  
ET D'INTERPRÉTATION

1559  
2009  
450  
ans

UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE

# La professionnalisation de l'humanitaire

- Le monde de l'humanitaire et de la solidarité internationale s'est **ouvert à d'autres domaines** que la médecine.
- Ce monde **s'est beaucoup professionnalisé**: les ONG recherchent des experts, des compétences précises.
- **Ex.** Veille documentaire de 4 ONG : [http://www.ffc-asso.fr/fichs/doc\\_pdf/Veille/Veille documentaire 2008 de%20quatre ONG.pdf](http://www.ffc-asso.fr/fichs/doc_pdf/Veille/Veille_documentaire_2008_de%20quatre_ONG.pdf)
- **Ex.** Le concours de «Coordinateur d'action humanitaire: filière diplomatie»: <http://www.juritravail.com/salaire/fonctionnaire/coordonateur-action-humanitaire-filiere-diplomatie-fonction-publique-etat.html>
- L'une des compétences les plus recherchées est la **gestion de la diversité linguistique et culturelle**.



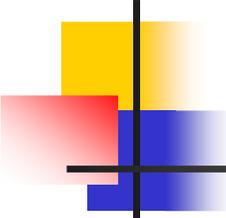
# Un mot de la diversité

---

- La **diversité** est un état de société qui indique la présence d'une **pluralité** ethnique, religieuse, culturelle, linguistique.
- La **diversité culturelle** désigne l'existence de différentes cultures dans une société ou un pays.
- Elle va souvent de pair avec la **diversité linguistique** qui indique la pluralité des codes employés dans les sociétés modernes, lesquelles sont toutes **multilingues** à des degrés divers.

## La diversité linguistique et culturelle

- L'UNESCO a pris parti pour une « **Civilisation mondiale multiculturelle** ».
- La **déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle** de 2001 reconnaît la diversité culturelle comme « **héritage commun de l'humanité** » et considère sa sauvegarde comme étant un impératif inséparable du respect de la dignité humaine.
- La diversité culturelle a été reprise également par la **Déclaration de Montréal de 2007**, ainsi que par l'Union Européenne.



# Les défis de la diversité

---

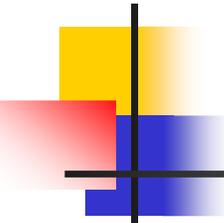
- Malgré cette reconnaissance internationale, bon nombre de groupes humains se sentent **menacés dans leur identité, leur langue, leur religion**, etc.

Ils perçoivent en particulier :

- 1) La **mondialisation comme l'expression de l'hégémonie culturelle occidentale**.
- 2) L'**action humanitaire comme la poursuite de cette hégémonie** par d'autres moyens.

Exemple :

- *Irak in Translation* (Guidère 2008) sur les traducteurs dans les zones de guerre et la **question des collaborateurs nationaux** (ex. Délégués du CICR et autres correspondants d'ONG).
- **Appartenance ethnique** qui peut influencer la réflexion et l'action.
- **Prédilection des ONG pour certains groupes** (ex. chrétiens), ce qui porte atteinte à la perception de neutralité (ex. au Liban ou en Irak).



# Problématiques de la médiation humanitaire

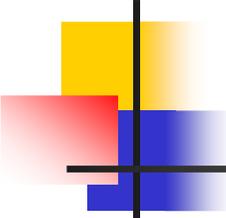
---

## Deux problématiques de fond :

- 1) Les **défis de la diversité pour l'action humanitaire**.
- 2) L'**importance de la conscience culturelle pour l'acteur humanitaire**.

## Questions pratiques :

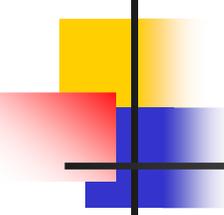
- Quels sont les **problèmes linguistiques et culturels** rencontrés par l'acteur humanitaire ?
  - Que doit-on savoir pour pouvoir travailler dans des **contextes et avec des sujets culturellement différents** ?
  - Comment **développer** une compétence culturelle pertinente pour l'action humanitaire ?
  - Comment **intégrer** les facteurs linguistiques et culturels dans l'action humanitaire ?
- Comment **gérer** les problématiques culturelles observées de nos jours ?



# L'acteur humanitaire face à la diversité culturelle

---

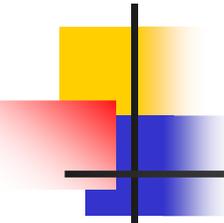
- L'acteur humanitaire est confronté à des **différences culturelles** observables au niveau de :
- La **représentation du monde** (l'ici-bas, l'au-delà, les comportements, les gestes, les mimiques, etc.)
- La **conception des relations humaines** (primauté de l'individu, du groupe, espace privé, public, hiérarchie sociale, etc.)
- La **représentation du temps** (durée et éphémère, respect de l'horaire, du rendez-vous, etc.)
- La **représentation du corps** (pur, impur, vie et mort, beau, laid, etc.)
- Les **dogmes religieux** (place du divin, acceptation de la rationalité, sacralité des objets et des êtres, le licite et le blasphématoire, etc.) ;
- Les **interdits alimentaires** (le porc, le sang, les vaches, etc.);



# Humanitaire, culture et conflit

---

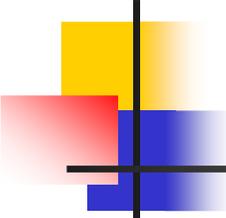
- La **dérive identitaire des combattants** : la guerre oblige les individus à déclarer une appartenance.
- **Ex. La recomposition identitaire en Irak** :
- Au début de la guerre, beaucoup d'Irakiens ne souhaitaient pas s'identifier à un groupe ethnique ni confessionnel (sunnite, chiite, kurde).
- Mais ils n'ont pas eu le choix pour des raisons de sécurité (déplacements de populations, etc.).
- Structuration des groupes autour de réseaux d'entraide internes (tribaux) et externes (diasporas).



# La médiation comme solution

- La médiation est un **moyen de communication** fondé sur la **parole échangée** et la **parole donnée**
- Elle est utilisée comme un **mode alternatif de gestion des crises** et des **conflits**

<b>Communication</b> <b>unidirectionnelle</b> (de « moi » vers l'«autre»)	<b>Fondée sur</b> <b>l'interprétation</b> <b>subjective</b>	<b>Utilise un langage</b> <b>égo-centré</b>	<b>Prête des</b> <b>intentions aux</b> <b>interlocuteurs</b>
<b>Médiation</b> <b>communicationnelle</b> (entre deux « autre »)	<b>Fondée sur</b> <b>l'énoncé des</b> <b>faits</b>	<b>Utilise un langage</b> <b>altéro-centré</b>	<b>Explicite le «dit»</b> <b>des parties</b>



# La médiation multilingue

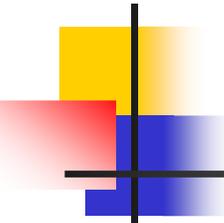
- La médiation est dite « multilingue » lorsque **le médiateur utilise plusieurs langues** de travail pour rapprocher les points de vue d'interlocuteurs issus de cultures différentes.
- La médiation multilingue désigne également **la diversité linguistique et culturelle caractéristique de certains contextes** nationaux et internationaux qui nécessitent l'intervention d'intermédiaires langagiers.
- Dans les deux cas, l'intermédiaire – quels que soient son statut et sa fonction – est appelé, sous des formes variées, à jouer un rôle crucial dans **la gestion de la communication en plusieurs langues et dans les situations de crise ou de conflit.**

<b>Médiation multilingue</b>	<b>Fondée sur l'égal droit à la parole</b>	<b>Utilise la distanciation et la décentration</b>	<b>Précise les intentions des uns et des autres</b>
------------------------------	--	--	---

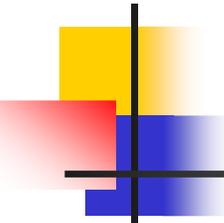
# La médiation humanitaire multilingue : principes

- La médiation humanitaire multilingue est fondée sur deux principes:
  - 1) **La distanciation** : savoir **prendre une certaine distance** par rapport aux choses, aux idées, aux manifestations exagérées d'optimisme ou de pessimisme, etc.
    - Le médiateur humanitaire doit **être attentif à la distance** qu'il met entre lui et les autres dans la communication.
    - Le médiateur doit **savoir se situer** (qui suis-je ?) et **savoir gérer ses états d'âme** (que puis-je ?)
  - **Prise en compte de la charge émotionnelle** : « Les mots ont un poids affectif »
  - 2) **La décentration** : capacité à « quitter le centre » de la relation et à se placer dans un autre angle de vue (position différente).
    - Il doit savoir **changer de perspective** afin de mieux apprécier le point de vue de l'autre.
    - Le médiateur doit savoir passer d'une **perception égocentrique** des choses à vision plus objective du monde.
  - **Prise en compte du territoire** : « C'est nous qui allons chez eux, c'est à nous de nous adapter ».

# Le dilemme du médiateur humanitaire



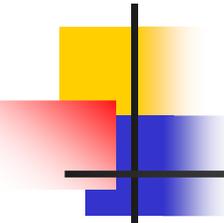
- Il **représente** à la fois une **organisation** (identité professionnelle) et une **culture** (identité nationale)
- Il est **porteur d'une double identité** qui interpelle souvent ses interlocuteurs (la **symbolique**)
- Il a des **sentiments humains** : **identification** aux victimes et **projection** de son vécu sur le contexte ; sentiment de **culpabilité** (intrus qui veut faire oublier son arrogance) ; **fascination** de l'exotisme et **quête** d'acceptation de la part des populations locales, etc.



# Le médiateur : un interprète- traducteur neutre et engagé

---

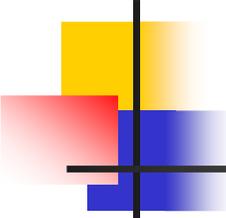
- Le **point de vue du médiateur** est bel et bien présent à chaque phase de son travail mais cela ne doit pas influencer son jugement.
- Il y a des **logiques culturelles** que le médiateur humanitaire doit connaître mais qu'il ne peut accepter ni cautionner.
- **Ex.** Le **prix des otages** dans le sud Caucase; les **cycles de renaissance** et l'amputation au Cambodge ; la pureté féminine et **l'excision** dans certaines régions d'Afrique ; la justice tribale et les **crimes d'honneur** dans certains pays arabes.



# Que doit savoir le médiateur à propos des conceptions

---

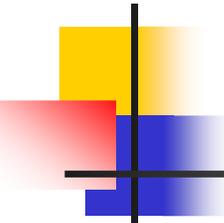
- Il existe des conceptions différentes de **la langue** : sacrée, profane, identitaire, instrumentale,...
- - des conceptions différentes de **la culture** : homogène, territoriale, historique, traditionnelle, légendaire, mythique, élitiste...
- - des conceptions différentes de **l'identité** : confondue avec la religion (liens confessionnels), l'ethnicité (liens du sang), la langue, le territoire,...
- **Ex.** Le débat sur **l'identité nationale** en France.



# À propos des perceptions

---

- Il existe des perceptions différentes du bonheur, du malheur, de la justice, du sacré, etc.
- Manifestations perceptives sur le terrain humanitaire :
- - Sentiment de « victimisation » : thème du peuple martyr qui se bat pour sa survie
- - Sentiment de « dépossession » : thème de l'usurpation d'une spécificité qui fait l'identité du groupe
- - Sentiment d'« écrasement » : thème de la domination par d'autres groupes ayant des traits maléfiques
- **Ex.** Conflits du Caucase ou des Balkans (Kosovo, Abkhazie, Ossétie du Sud, Tchétchénie...)
- **Ex.** Perception de la mort selon les sociétés : retour au néant chez les athées, renaissance chez les indous ; importance de la sépulture chez les Africains ; code de conduite pendant le deuil chez les Musulmans, etc.



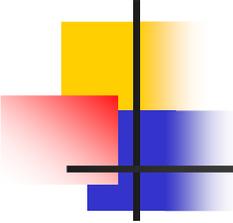
# À propos des intentions

---

- Le médiateur doit **savoir identifier et décoder** :
- 1) les « **bonnes** » intentions (positives : aider) et les « **mauvaises** » intentions (négatives : entraver)
- 2) l'**intention égocentrique** (centrée sur soi et sur son propre monde) et l'**intention altruiste** (centrée sur les autres et sur leur monde).
- Le médiateur doit être attention attentif aux « **prêts d'intention** »
  - Ils consistent à **attribuer une intention** à l'autre en la considérant comme la cause du problème, puis d'agir en conséquence.
  - Les **prêts d'intention** sont des obstacles à la communication et à la médiation parce qu'ils ont rarement une connotation positive.
  - Les prêts d'intention **sapent la confiance et renforcent la méfiance** entre groupes.
- **Ex.** La méfiance entre Serbes et Croates ; entre Tutsis et Hutus, etc.
- **Ex.** Le **prêt d'intention** (de la part de différents acteurs) aux **Sunnites** d'Irak, aux **Chiites** au Liban, aux **Arabes** d'Israël.

# Comment peut-on être médiateur ?

- Dans *Les Lettres persanes* (1721, lettre 30), Montesquieu introduit, par la satire, le regard de l'Autre, l'étranger, contre le regard ethnocentrique.
- Comment « être autre » quand on « est soi » ?
- - en adoptant un point de vue altero-centré pour mieux comprendre l'Autre
- - en ayant une approche empathique (écoute et aptitude à ressentir ce que ressent la victime secourue...).
- - en ayant une culture institutionnelle (être unis autour des notions de secours, d'impartialité, de solidarité, etc.)



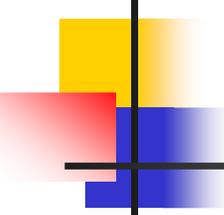
# Qui peut « être » médiateur ?

---

- Quel est le « profil idéal » ?
  - Intervenant occidental formé aux langues et cultures étrangères ?
  - Collaborateur national formé à la culture institutionnelle de l'ONG ?
- Le médiateur humanitaire est un **être biculturel** et non pas seulement **bilingue**.
- L'avantage d'une **immersion totale et durable** dans deux **systèmes** linguistiques et culturels.

# La compétence biculturelle dans l'humanitaire

- La **compétence biculturelle** signifie que l'on est simultanément compétent dans deux cultures différentes.
- La **compétence biculturelle** consiste à savoir apprécier **de l'intérieur** les valeurs fondamentales d'une culture à travers les signes verbaux et non-verbaux employés par les natifs de cette culture.
- Pour la médiateur, cela signifie:
  - - connaître **l'histoire du peuple** où l'on intervient : moments tragiques et drames nationaux
  - - connaître **les traditions, la justice coutumière**, les raisons des conflits et les modes de règlement (ex. les **tribus au Yémen**).
  - - connaître **la microculture** propre à certains milieux (ex. les Shebabs en Somalie, au Soudan...)
  - - connaître les **pratiques sociales** (ex. le **rapport à l'eau** est différent en Inde, au Soudan ou en Irak...)



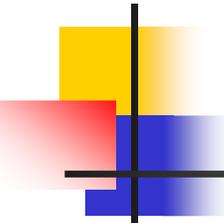
# Les étapes de la médiation

---

- **Etape 1 : Explicitation du cadre et des règles de fonctionnement** (déroulement de la médiation, objet et principes : confidentialité, bienveillance, consentement des deux parties aux principes et aux règles).
  - **Etape 2 : Instauration de règles de communication** (identification des faits, définition des mots, écoute réciproque, clarification des situations, énoncé des besoins et des attentes).
  - **Etape 3 : Modalités de résolution du conflit** (recherche et sélection des idées, évaluation et clarification des implications, simulation de la mise en œuvre).
- **Compétences nécessaires** : savoir écouter, expliquer, cadrer, reconnaître, remercier, valoriser.

# Le médiateur comme facilitateur de dialogue

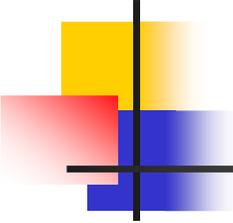
- Le médiateur **ne juge pas** : il **facilite l'expression** des parties et **favorise l'extériorisation** de chacun. Comment ?
- 1) discerner les **priorités de chaque partie** dans la communication
- 2) véhiculer la **reconnaissance de chaque partie** par rapport à son contexte
- 3) donner un **reflet respectueux des motivations** et des émotions de chacun.
- 4) distinguer **les valeurs internes à la culture** et **l'interprétation subjective** des observateurs extérieurs.
- **Ex.** Cas du mari qui parle toujours pour sa femme malade: pourquoi? (demander et ne pas projeter une interprétation)
- Bref, animer l'échange de sorte à favoriser le **cheminement vers des solutions**.
- **Approche téléologique** de la médiation.



# L'expression médiatrice: Types

---

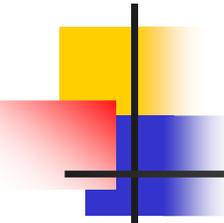
- Le médiateur doit **savoir reconnaître et utiliser** dans chaque langue :
  - **Expression égo-centrée** (centrée sur soi) : « Je, moi, nous, notre,... »
  - **Expression altero-centrée** (centré sur l'autre) : « Tu, toi, vous, votre... »
  - **Expression de l'implication et de l'exclusion** : « on, nous ; eux, les autres... ».
- Le médiateur doit **faire prendre conscience** de ces mécanismes expressifs afin d'éviter la confusion et les conflits.



# L'expression médiatrice: stratégies

---

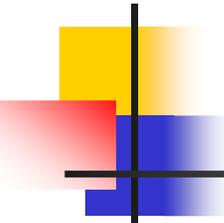
- **Expression hyperbolique** : dire ou faire en exagérant.
  - **Expression apathique** : dire ou faire le minimum.
  - **Expression litanique** : dire ou répéter sans cesse la même chose.
- Le médiateur doit **être attentif à ses gestes**, à ses mimiques et à ses postures (signes culturels):
- Il doit maîtriser la **communication non verbale** et le **langage du corps** (synergologie différente selon les cultures).



# Maîtrise des techniques de la médiation

---

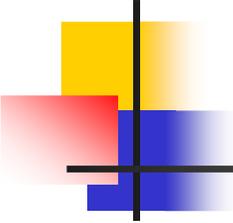
- Le **recadrage** (réajuster le discours de l'autre par rapport aux faits)
- La **recontextualisation** (remettre les faits évoqués dans leur système culturel)
- La **réhumanisation** (rappeler les traits communs entre humains plutôt que les différences)
- La **déterritorialisation** (sortir l'échange de la logique purement territoriale)
- Le **tiers inattendu** (introduire dans le discours un tiers susceptible d'apporter une solution)
- L'**humour** (user de l'auto-dérision pour relativiser certaines situations)



# Conclusion : *De la méthode* avant toute chose

---

- Vérifier sa connaissance des acteurs et du contexte
  - Maîtriser la portée émotionnelle des mots dans chacune de ses langues de travail
  - S'assurer que les parties s'expriment le plus clairement possible
  - S'assurer de la satisfaction des parties quant au déroulement de l'échange
- Etre professionnel sans oublier son humanité.



# Liens utiles

---

- Médiateurs internationaux multilingues (MIM):  
<http://www.ngo-mim.org/>
- Centre de dialogue humanitaire (HD Centre):  
<http://fr.hdcentre.org/projects/civilian-protection>
- Portail humanitaire: <http://www.portail-humanitaire.org/>
- Sur les métiers de l'humanitaire:  
[http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tiers\\_de\\_l%27humanitaire#M.C3.A9tiers\\_de\\_la\\_communication](http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tiers_de_l%27humanitaire#M.C3.A9tiers_de_la_communication)
- La Déclaration de Montréal sur la diversité culturelle (2007):  
[http://www.coalitionfrancaise.org/actus/doc/cil\\_declarat ion\\_montreal\\_fr.pdf](http://www.coalitionfrancaise.org/actus/doc/cil_declarat ion_montreal_fr.pdf)