

Traduction et Médiation humanitaire

Mathieu GUIDERE

PROFESSEUR À L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE (ETI, SUISSE)

Résumé

La médiation humanitaire désigne l'action d'information, de communication et de sensibilisation menée auprès de populations caractérisées par une diversité linguistique et culturelle, qui nécessite la participation d'intermédiaires langagiers tels que des interprètes et des traducteurs. Adoptant une perspective traductologique, cet article propose une initiation au domaine de la médiation humanitaire en montrant les différentes facettes du travail des traducteurs en tant qu'intermédiaires culturels. En offrant aux interlocuteurs un égal droit à la parole et au respect, ces médiateurs permettent de rapprocher des points de vue et des positions divergentes en traduisant un message qui se veut universel sous une forme localement appropriée.

Mots-clés

Traduction, interprétation, médiation, humanitaire, interculturel, perception, distanciation, décentration.

Abstract

Humanitarian mediation refers to the information, communication and awareness-raising action carried out with populations characterized by linguistic and cultural diversity, which requires the participation of language intermediaries such as interpreters and translators. Adopting a translational perspective, this article offers an introduction to the field of humanitarian mediation by showing the different facets of the translators' work as cultural intermediaries. When they offer interlocutors an equal right to speak and to respect, these mediators bring together points of view and divergent positions by translating a message that aims to be universal in a locally appropriate form.

Key Words

Translation, Interpretation, Mediation, Humanitarian, Intercultural, Perception, Distancing, Decentralization

Cet article a été initialement publié dans l'ouvrage collectif éponyme (*Traduction et médiation humanitaire*, 2010). Il est reproduit ici avec l'aimable autorisation de l'auteur et directeur de cet ouvrage (*Mathieu Guidère*).

Introduction

La traduction est millénaire mais la médiation est récente. Ses formes les plus connues aujourd'hui sont celles de la médiation institutionnelle. Un médiateur institutionnel est une personne désignée pour favoriser le règlement de différends, de type juridiques ou techniques, entre des administrés, des usagers ou des consommateurs et une institution ou une organisation. L'exemple-type est celui du *médiateur de la République* en France, mais la plupart des pays dans le monde possèdent l'équivalent de cette fonction en la personne des *Ombudsmans*, terme d'origine suédoise qui signifie « Homme des doléances » et qui désigne le « Protecteur du citoyen » dans plusieurs pays francophones, le « Défenseur du peuple » dans certains pays hispaniques, ou encore le « Défenseur du citoyen » dans bon nombre de pays asiatiques.

Un *Ombudsman* est une personne neutre et indépendante qui enquête sur les plaintes des citoyens contre les institutions gouvernementales et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations afin de régler le différend.

À l'échelle nationale, selon les contextes et les professions, le médiateur (ou *Ombudsman*) intervient à la demande des parties ou à l'initiative d'une seule, pour accompagner la résolution d'un différend, la mise en place d'un changement, la définition d'une stratégie ou l'élaboration d'un projet comportant des difficultés relationnelles prévisibles.

À l'échelle internationale, le projet d'institution d'un Médiateur humanitaire a été présenté pour la première fois, à Londres, en 1998, par un rassemblement d'ONG britanniques. Il visait la création d'une instance internationale, neutre et indépendante, chargée d'être le porte-parole des bénéficiaires de l'aide humanitaire, « la voix impartiale et indépendante des victimes de catastrophes et de conflits ». Par l'institution du Médiateur, les promoteurs du projet entendaient « accroître la transparence du système humanitaire » et « améliorer la responsabilité des acteurs » à l'égard des bénéficiaires de l'assistance humanitaire en exigeant d'eux qu'ils rendent compte de leur action. Dans cette optique, le projet prévoyait que le Médiateur humanitaire puisse non seulement apprécier les « bonnes et mauvaises pratiques » des ONG en référence à des codes de conduite, mais aussi constater leurs « manquements professionnels » et, enfin, recommander des corrections ou même des sanctions à l'égard des ONG fautives.

Ce projet a eu le mérite de mettre en évidence les difficultés rencontrées par l'action humanitaire dans le cadre des crises ou des conflits complexes. Il a permis une prise de conscience marquée d'une part, par la restructuration de « l'humanitaire d'État » et d'autre part, par une professionnalisation accrue de « l'humanitaire d'ONG », l'objectif étant de s'adapter aux nouveaux contextes et défis de l'action humanitaire.

La restructuration de l'humanitaire d'État a consisté, pour les organisations internationales, à mettre en place des institutions spécialisées telles que le Bureau des Nations-Unies pour la coordination des affaires humanitaires (*United Nations Office for*

Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA) ou encore le Bureau de la communauté européenne pour l'action humanitaire (*European Community Humanitarian Office, ECHO*).

La *professionnalisation* des ONG s'est traduite, quant à elle, par une recherche plus active et plus ciblée de profils spécialisés d'intervenants ayant une expertise claire ou une expérience avérée dans les domaines d'intervention des ONG¹. Le fait que les ONG interviennent de plus en plus dans des zones de crise et de conflit a accentué cette tendance à la professionnalisation en précisant le type de compétences recherchées. Ainsi, si la majorité des ONG recherchent en priorité des profils techniques et scientifiques (cf. l'humanitaire médical), peu d'entre elles font appel à des médiateurs interculturels, ayant des compétences validées en langues et cultures étrangères. Même les organisations et les institutions qui font appel à des langagiers spécialisés, comme les interprètes et les traducteurs, le font de façon instrumentale et quelque peu réductrice au regard de l'éventail des compétences disponibles et des problèmes réels rencontrés sur le terrain.

La principale explication à cette carence réside dans l'approche *occidentalo-centrée* de l'humanitaire depuis sa création. Malgré les efforts d'adaptation constatés ces dernières années pour prendre en considération la diversité linguistique et culturelle dans le monde, l'action humanitaire demeure marquée par son ancrage occidental, qu'il soit culturel, politique ou financier. Les différences existant entre les « modèles » de l'humanitaire occidental (Micheletti 2008)

¹ À titre d'exemple, voir le type de profils d'intervenants recherchés par le CICR (Suisse).

n'empêchent pas une tendance à l'ethnocentrisme, toujours à l'œuvre dans la plupart des pays et chez la majorité des ONG. L'écosystème humanitaire mondial est géré par un Occident qui domine les rapports de force géoculturels.

Pour remédier à cette approche occidentalo-centrée, il paraît clair aujourd'hui que les ONG internationales ont besoin d'intermédiaires culturels sensibilisés aux problématiques locales de l'action humanitaire et formés à la médiation humanitaire sur les territoires étrangers. Cela signifie la nécessité de recruter des intervenants formés à la prise en compte des positions et des perceptions des populations locales, au respect des interdits et des tabous des sociétés d'accueil, à la reconnaissance de la légitimité des points de vue, des sentiments et des attentes des victimes. Bref, il s'agit d'intégrer dans l'action humanitaire des langagiers spécialistes de la médiation interculturelle dans les zones de crise et de conflit. Les exemples militant en faveur d'une telle intégration ne manquent pas² mais, dans les faits, les défis ne manquent pas.

Les défis de la diversité

Malgré la mutation profonde de l'humanitaire et la professionnalisation qu'a connue le monde de la solidarité internationale au cours des dernières décennies, ce vaste champ d'intervention reste relativement en retard en ce qui concerne la gestion de la diversité linguistique et culturelle. Cela s'explique essentiellement par la réticence de l'humanitaire, d'essence universaliste, à reconnaître des spécificités ayant un ancrage local.

² Voir, à titre indicatif, le compte-rendu du « médiateur humanitaire » du CICR en Colombie.

Pourtant, plusieurs crises et conflits dans le monde ont démontré qu'une approche uniforme et homogénéisante risquait d'être contre-productive. Cela est d'autant plus vrai que la perception de l'humanitaire a changé avec la mondialisation et que les organisations d'aide sont de plus en plus dépendantes des enjeux politiques et des rapports de forces locaux dans plusieurs régions du monde.

Pour suivre cette évolution, les acteurs humanitaires se sont ouverts à des domaines variés comme l'éducation, l'économie, le droit, les sciences humaines, la logistique, le développement durable. Ils recherchent désormais des experts et des spécialistes ayant des compétences précises et validées dans ces domaines. Les services de recrutement des ONG demandent des compétences professionnelles et un profil adapté aux situations rencontrées sur le terrain humanitaire.

Devant ces exigences, de nombreuses formations sont désormais dispensées dans ce domaine. Elles permettent une évaluation des compétences, une acquisition des connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'engagement dans l'humanitaire. Mais on constate un manque préjudiciable dans la formation des interprètes et des traducteurs, alors même que la gestion de la diversité est au cœur des problématiques de l'humanitaire.

Celui-ci est, en effet, plus que jamais confronté à des sociétés caractérisées par la présence d'une pluralité ethnique, politique, culturelle, linguistique. La diversité culturelle présente certainement le défi le plus important aujourd'hui en raison de l'imbrication de plusieurs facteurs. 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.

Consciente de ce défi majeur des sociétés contemporaines, l'UNESCO a pris parti en 2001 pour une « Civilisation mondiale multiculturelle ». Sa *Déclaration universelle sur la diversité culturelle* est considérée comme un instrument normatif reconnaissant, pour la première fois, la diversité culturelle comme « héritage commun de l'humanité » et considérant sa sauvegarde comme étant un impératif concret et éthique inséparable du respect de la dignité humaine. Les principes de cette déclaration ont été repris par l'Union Européenne et confortés, en 2007, par la *Déclaration de Montréal* sur la diversité culturelle.

Malgré cette reconnaissance internationale, bon nombre de groupes humains se sentent toujours menacés dans leur identité, leur langue ou même leur religion. Deux phénomènes perceptifs sont particulièrement inquiétants : d'une part, la mondialisation est perçue comme l'expression de l'hégémonie culturelle occidentale ; d'autre part, l'action humanitaire est perçue comme la poursuite de l'hégémonie occidentale par d'autres moyens.

À cet égard, les cas irakien et afghan sont très instructifs en raison de la confusion des rôles qui les caractérise avec notamment des militaires qui protègent des humanitaires et des humanitaires alignés sur le discours militaire, mais aussi des militaires qui secondent des traducteurs pour interroger la population locale, des interprètes qui patrouillent avec des unités spéciales de l'armée, des

humanitaires pris pour cible parce qu'ils sont faciles à attaquer, etc.³

Ces deux cas (Irak, Afghanistan) ont montré à quel point la question des « collaborateurs nationaux » était sensible. Des acteurs humanitaires et des délégués membres des Sociétés de la Croix-Rouge, ont notamment été pris pour cibles, parfois enlevés et exécutés, car considérés comme des « traîtres » par les insurgés de chaque pays, ainsi que par une frange de la population locale.

De même, il est apparu clairement que l'appartenance ethnique pouvait influencer la réflexion et l'attitude des acteurs se réclamant de l'humanitaire dans des conflits de nature confessionnelle. Ainsi, d'un côté, les organisations humanitaires internationales ont eu tendance à privilégier, sur des bases de disponibilité et d'affinités culturelles, certains groupes confessionnels (par exemple, les chrétiens d'Irak ou du Liban), ce qui a parfois porté atteinte à la perception de neutralité qu'ils pouvaient avoir auprès des populations locales. D'un autre côté, les humanitaires occidentaux étaient parfois attaqués sur des bases nationales ou confessionnelles puisqu'on ne voyait en eux, dans certaines parties du monde, que leur origine nationale ou leur identité religieuse supposée ou réelle.

Enfin, du côté des humanitaires eux-mêmes, il s'est avéré difficile dans de nombreux cas de faire la part des choses entre les spécificités culturelles locales, les revendications purement identitaires ou encore les actions à caractère politique ou idéologiques

maquillées d'un semblant de culture ou de religiosité.

Il existe ainsi dans le défi de la diversité trois dimensions perceptives qu'il est important de prendre en considération : d'abord, le regard porté par les populations locales sur l'action et les acteurs humanitaires ; ensuite, le regard porté par les humanitaires sur les intermédiaires locaux ; enfin, le regard porté par les médias sur les humanitaires et sur les populations locales : comment sont-ils présentés ? Comment les actions des uns et les réactions des autres sont-elles décrites et mises en perspective ? Autant de questions qui méritent une investigation méthodique et approfondie. C'est l'objet de la veille humanitaire multilingue.

La veille humanitaire multilingue

La veille humanitaire multilingue désigne le suivi informationnel effectué en deux ou plusieurs langues concernant la situation dans les zones d'intervention humanitaire, mais aussi concernant l'image des organisations dans ces zones et la perception des populations locales à l'égard des problèmes que ces organisations se proposent de traiter.

L'intérêt de ce type de veille réside dans le croisement des informations émanant de plusieurs sources concernant une même zone, une même ONG ou une même thématique. Il est clair, en effet, que la connaissance de la manière dont les populations locales voient les intervenants humanitaires est un facteur non négligeable dans la réussite des missions. De même, il est utile de connaître le regard porté par ces populations sur les problèmes traités par les ONG. Enfin, le traitement médiatique local des questions relatives à l'humanitaire ne

³ Pour le cas irakien, voir Guidère M. (2009), *Irak in translation : De l'art de perdre une guerre sans connaître la langue de son adversaire*, Paris, Editions Jacob-Duvernet.

doit pas être négligé parce qu'il façonne, dans beaucoup de cas, les perceptions et les réactions des acteurs locaux par rapport aux intervenants extérieurs.

En somme, ce type de veille permet de sensibiliser tous les protagonistes aux défis de la diversité linguistique et culturelle pour l'action humanitaire. Il attire en particulier l'attention des intervenants sur l'importance d'une *conscience linguistique* (linguistique et culturelle) pour la réussite de l'action humanitaire.

Ainsi par exemple, l'analyse du discours tenu SUR et PAR les acteurs de l'humanitaire, dans le monde arabe en général et au Moyen-Orient en particulier, permet de déceler un « choc des perceptions » (Howard & Guidère 2006) qui empêche souvent la réussite des missions et des actions sur le terrain. On constate, en effet, un rejet et une violence de plus en plus grande envers les ONG et les intervenants humanitaires qui se traduisent par des prises d'otages au Maghreb et en Afghanistan, des violences délibérées au Darfour, des assassinats ciblés en Irak, des tensions soutenues au Liban, etc.

Cette situation conflictuelle s'explique par une *perception faussée* des deux côtés.

Du côté des ONG, la perception faussée concerne l'objet même de l'action humanitaire. Souvent, elle consiste en un *traitement techniciste* des problèmes personnels des populations locales : c'est le cas, par exemple, de la psychologisation excessive de certains problèmes concrets. Mais cette perception faussée se traduit également par un *traitement déterritorialisé* des problèmes locaux, éludant la question politique du territoire : c'est le cas de

l'attitude générale à l'égard des réfugiés palestiniens, somaliens ou irakiens, partout où ils se trouvent. Enfin, cette perception faussée se traduit par un *traitement objectiviste* des situations dramatiques, comme celle qui prévaut à Gaza, dans une tentative désespérée de préserver la position de neutralité.

Du côté des populations locales, il existe également une perception faussée concernant la nature même des ONG et de leur mission. Celles-ci sont essentiellement vues à travers le prisme déformant de l'origine nationale et pâtissent, en conséquence, de la politique internationale menée par les gouvernements de leurs pays respectifs. De plus, cette perception faussée de l'origine est confortée par une focalisation sur la confession des intervenants humanitaires eux-mêmes : beaucoup les voient avant tout comme « chrétiens », voire comme des « missionnaires », venus convertir les populations locales aux mérites supposés de leur religion. Enfin, dans certains cas, cette perception faussée est compliquée par une interrogation religieuse sur la licéité des pratiques et des produits promus par les organisations humanitaires, en particulier dans le domaine de la santé et de l'éducation.

Toutes ces difficultés apparaissent aujourd'hui comme le reflet d'une méconnaissance préjudiciable des cultures d'origine et d'un défaut de communication dans les langues des populations locales. C'est pourquoi, il est important de délimiter précisément le champ des 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 ? Bref, comment gérer la diversité culturelle et linguistique dans le domaine humanitaire ?

L'humanitaire face à la diversité culturelle

L'intervenant humanitaire est confronté à des différences culturelles observables à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, au niveau de la représentation du monde, les peuples n'ont pas la même vision de « l'ici-bas » ni de « l'au-delà », et agissent suivant l'idée qu'ils se font de la vie sur terre, du Paradis et de l'Enfer. Dans cette représentation spécifique à chaque culture, les dogmes religieux occupent une place primordiale. En effet, le « divin » n'a pas toujours la même importance ni la même fonction, la sacralité des objets et des êtres est toute relative, le licite et le blasphématoire sont changeants d'un territoire à l'autre, le degré d'acceptation de la rationalité varie d'une culture à l'autre, etc.

Ensuite, au niveau de la conception des relations humaines, les individus agissent généralement suivant les codes et les normes de leur culture d'origine. La primauté même de l'individu par rapport au groupe est un trait spécifique à certaines sociétés occidentales. L'espace privé et l'espace public n'ont pas toujours la même extension. La hiérarchie sociale est plus ou moins forte selon les cultures, le comportement qu'il convient d'adopter est variable, ainsi que les gestes, les postures et les mimiques.

Enfin, au niveau des interdits et des tabous, les sociétés humaines affichent des divergences notables. Il en est ainsi, en particulier, des interdits

alimentaires tels que le porc ou le sang chez les musulmans, ou des rites spécifiques qui doivent être appliqués aux aliments tel que le « casher » (*cacherouth*) chez les Juifs ou le « Halal » chez les Musulmans. Les principaux interdits et tabous touchent le corps, dont la représentation est différente selon les cultures (pur, impur ; beau, laid, etc.). Parfois, les mots mêmes désignant les parties du corps posent problème lors des missions humanitaires à caractère médical.

Mais au-delà de ces disparités culturelles de base, l'intervenant humanitaire peut être confronté à une « culture du conflit » qui est incompatible avec l'esprit même de l'action humanitaire. En effet, dans certaines régions du monde, le conflit armé apparaît comme un phénomène culturel séculaire ayant des règles ancestrales, touchant par exemple à la notion d'honneur chez certaines tribus d'Afrique ou de la Péninsule arabique, et ne peut être traité suivant une grille de lecture occidentale.

Ces spécificités locales sont parfois compliquées par une manipulation de la culture à travers une invocation de l'histoire ou une instrumentalisation de la religion, l'objectif étant de mobiliser les combattants, de provoquer ou de justifier la violence. Il arrive, en effet, que l'intervenant humanitaire soit confronté à la dérive identitaire des combattants qui vont mener, par exemple, une guerre psychologique avec des référents identitaires, ce qui complique considérablement la mission de l'intervenant et oblige, par ricochet, les individus à déclarer une appartenance qui n'est pas nécessairement voulue.

Cet aspect a été particulièrement flagrant dans le cas de l'Irak. Malgré la diversité ethnique et religieuse de la

société irakienne d'avant 2003, beaucoup d'Irakiens ne souhaitent pas s'identifier à un groupe ethnique ni confessionnel (sunnite, chiite, kurde). Mais avec la guerre, ils n'ont pas eu véritablement le choix pour des raisons essentiellement de sécurité, avec notamment des déplacements de populations qui ont obligé les différents groupes à se structurer autour de réseaux d'entraide internes (tribaux) et externes (diasporas).

En face, le dilemme de l'intervenant humanitaire réside dans le fait qu'il représente à la fois une organisation et une culture. Il est porteur d'une identité personnelle et professionnelle qui interpelle souvent ses interlocuteurs, surtout s'il ne maîtrise pas leur langue pour pouvoir établir un véritable échange. Cette barrière linguistique est souvent source de malaise chez l'intervenant humanitaire, qui se sent « étranger », et d'incompréhension chez les populations locales, qui se sentent « envahies ».

Pour échapper au sentiment de culpabilité et faire oublier son arrogance d'intrus, l'intervenant humanitaire est parfois tenté par une identification aux victimes. Il se lance ainsi dans une quête d'acceptation de la part des populations locales. Sa fascination de l'exotisme peut lui faire oublier sa propre identité, sans pour autant le faire accepter pleinement des « autres ». S'il succombe à ces travers, c'est qu'il n'a pas su gérer les défis de la diversité.

Face à ce type de situation complexe, il serait imprudent, voire irresponsable, d'envisager les missions et les actions humanitaires comme on le ferait en temps de paix dans des zones plus calmes et plus accueillantes. Sans se focaliser sur la question sécuritaire qui constitue aujourd'hui le nœud gordien des interventions à l'étranger, il est

important de changer de perspective et de technique d'intervention en adaptant l'humanitaire à l'esprit de la médiation.

La médiation humanitaire comme solution

De nos jours, il n'est point possible d'engager des actions humanitaires sans communiquer avec ceux-là mêmes qui en sont les bénéficiaires. La médiation est un moyen de communication fondé sur la parole échangée et aide à gérer les crises et les conflits en instaurant des modes de dialogue négociés.

Elle diffère de la communication « traditionnelle » en ce sens qu'elle n'est pas « unidirectionnelle » (*i.e.* de l'ONG vers les populations locales) et qu'elle n'utilise pas un langage « égo-centré » (*i.e.* axé sur les missions de l'ONG et sur ses membres). Bien au contraire, la médiation communicationnelle utilise un langage « altéro-centré » et promeut un échange ouvert sur les problèmes et les questions posées. Dans cette optique, le recours aux langues des populations locales constitue une aide non négligeable parce qu'il facilite considérablement l'interaction et le dialogue.

Communication unidirectionnelle	Fondée sur l'interprétation subjective	Utilise un langage égo-centré	Prête des intentions aux interlocuteurs
Médiation communicationnelle	Fondée sur l'échange de points de vue	Utilise un langage altéro-centré	Explicite les intentions des parties

La présence sur le terrain d'intervenants et d'interlocuteurs utilisant des langues différentes ou alternant entre différents idiomes pour communiquer entre eux institue la médiation dite « multilingue ». C'est le cas notamment lorsque les missions humanitaires sont accompagnées d'interprètes-traducteurs qui, par définition, utilisent plusieurs langues de

travail pour permettre la communication ou pour rapprocher les points de vue d'interlocuteurs issus de cultures différentes.

La médiation humanitaire multilingue désigne l'action d'information et de sensibilisation menée par certaines institutions internationales et certaines ONGI auprès de populations caractérisées par une diversité linguistique et culturelle qui nécessite la participation d'intermédiaires langagiers tels que des interprètes ou des traducteurs.

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 dans les situations de crise ou de conflit. En effet, dans la *logique médiatrice* de l'humanitaire, les interlocuteurs sont envisagés sur un pied d'égalité – ni relation de don ni de dépendance – qui leur offre un égal droit à la parole et au respect.

Médiation communicationnelle	Fondée sur l'échange de points de vue	Utilise un langage altéro-centré	Explicite les intentions des parties
Médiation multilingue	Fondée sur l'égal droit à la parole	Utilise la distanciation et la décentration	Reformule l'intention des parties

Pour réussir ce type de médiation, il est indispensable que l'intervenant humanitaire maîtrise *la distanciation* et *la décentration*.

La distanciation

La distanciation consiste à savoir prendre une certaine distance par rapport aux événements, aux sujets et aux idées. En effet, le médiateur humanitaire doit être attentif à la distance qu'il met entre lui et les autres, c'est-à-dire au degré de sympathie et de proximité affective qu'il s'autorise en fonction des situations. Pour garantir cette distance, il doit savoir se situer (qui suis-je ?) et

se raisonner (que puis-je ?). Ainsi par exemple, il peut se sentir proche d'une personne mais réprouver son comportement, sans nécessairement rompre le dialogue ni s'emporter outre mesure. Il s'agit d'adopter une approche réfléchie et positive de la neutralité en évitant l'identification aux victimes, le sentiment d'impuissance ou l'impression d'exaspération, etc.

Un bel exemple de distanciation est donné par Montesquieu dans *Les Lettres persanes* (1721, lettre 30) : « Les habitants de Paris sont d'une curiosité qui va jusqu'à l'extravagance. Lorsque j'arrivai, je fus regardé comme si j'avais été envoyé du ciel : vieillards, hommes, femmes, enfants, tous voulaient me voir... Je souriais quelquefois d'entendre des gens qui n'étaient presque jamais sortis de leur chambre, qui disaient entre eux : il faut avouer qu'il a l'air bien persan. Chose admirable ! Tant d'honneurs ne laissent pas d'être à la charge : je ne me croyais pas un homme si curieux et si rare ; et quoique j'aie très bonne opinion de moi, je ne me serais jamais imaginé que je dusse troubler le repos d'une grande ville où je n'étais point connu. Cela me fit résoudre à quitter l'habit persan, et à en endosser un à l'européenne, pour voir s'il resterait encore dans ma physionomie quelque chose d'admirable. Cet essai me fit connaître ce que je valais réellement. Libre de tous les ornements étrangers, je me vis apprécié au plus juste. J'eus sujet de me plaindre de mon tailleur, qui m'avait fait perdre en un instant l'attention et l'estime publique ; car j'entrai tout à coup dans un néant affreux. Je demeurais quelquefois une heure dans une compagnie sans qu'on m'eût regardé, et qu'on m'eût mis en occasion d'ouvrir la bouche ; mais, si quelqu'un par hasard apprenait à la compagnie que j'étais Persan, j'entendais aussitôt autour de moi un

bourdonnement : "Ah ! ah ! Monsieur est Persan ? C'est une chose bien extraordinaire ! Comment peut-on être Persan ? » (*A Paris, le 6 de la lune de Chalval, 1712*).

La décentration

La décentration signifie, littéralement, le « fait de quitter le centre » pour se placer dans la perspective d'autrui. Elle désigne la capacité du médiateur à prendre du recul par rapport à son propre monde pour saisir le point de vue de l'autre ; bref, à passer d'une perception égocentrique des choses à une perception plus empathique. Dans la décentration, il s'agit de changer de perspective afin de mieux percevoir une situation, de se placer dans l'optique d'autrui afin de mieux apprécier son point de vue (représentations, émotions, attitudes). Dans cet effort d'appréciation, il est nécessaire de prendre en compte les us et coutumes des populations locales, sans nécessairement les juger ni les adopter.

L'un des premiers exemples est donné par Montaigne dans ses *Essais* : « Or je trouve, pour revenir à mon propos, qu'il n'y a rien de barbare et de sauvage en cette nation, à ce qu'on m'en a rapporté, sinon que chacun appelle barbarie ce qui n'est pas de son usage ; comme de vrai, il semble que nous n'avons autre mire de la vérité et de la raison que l'exemple et l'idée des opinions et usages du pays où nous sommes. » (*Essais I, 31*).

Comment peut-on être médiateur ?

Montesquieu, comme Montaigne, critique les réactions ethnocentriques vis-à-vis des autres et introduit une nouvelle forme de jugement qui prend en compte le regard des autres peuples. La question finale de la lettre 30 des *Lettres persanes* (« Comment peut-on être Persan ? »)

rappelle la problématique déjà soulevée par Montaigne dans ses *Essais* et constitue l'une des questions clés de la modernité : Soi et l'Autre.

Dès lors comment peut-on être médiateur ? La réponse peut paraître évidente aujourd'hui : d'abord, en développant une compétence interculturelle pour l'humanitaire ; ensuite, en adoptant un point de vue altéro-centré pour mieux saisir l'altérité ; enfin, en ayant une approche empathique fondée sur l'écoute et l'échange.

En réalité, il est difficile de sortir de la logique du don et de la dépendance. Il est encore plus difficile d'éviter la relation de pouvoir entre l'intervenant humanitaire et la victime secourue. Ce n'est qu'en acceptant ses limites que l'intervenant peut prétendre à l'exercice de la médiation. Bref, pour être médiateur, il faut avant tout bien se connaître soi-même (cf. le célèbre « Connais-toi toi-même »).

Cela est particulièrement vrai dans les missions de nos jours parce que le point de vue du médiateur est toujours présent, ce qui rend délicate la position de neutralité. Celle-ci est souvent associée au laisser-faire : ne pas intervenir, ne pas s'impliquer, ne pas chercher à départager. Or, la neutralité présente un paradoxe difficile à gérer : à la fois engagement et abstention, elle exige une position éthique et idéologique claire. Le médiateur doit toujours se positionner du côté de la victime et du faible, dans un souci de justice qui justifie la pertinence de son intervention. Il ne doit pas s'impliquer dans le conflit mais ne doit pas non plus laisser piétiner le droit international humanitaire. Ses interventions écrites ou orales ne doivent pas être perçues comme un soutien à l'une des deux parties. Bref, la neutralité nécessite la maîtrise des

techniques de la communication multilingue et interculturelle.

En effet, il est important de posséder un savoir et un savoir-faire communicationnel qui fait le socle de la médiation humanitaire. En particulier, le médiateur doit savoir identifier le type de logiques culturelles auxquelles il peut être confronté. Dès les premiers contacts, il devra saisir s'il se trouve face à une « logique de conciliation » ou bien face à une « logique de confrontation ». Cette dernière se caractérise, comme on le sait, par une réduction de la diversité, une exclusion de la différence et une déshumanisation de l'autre, souvent peint comme un sauvage et comme un barbare.

Il existe, bien évidemment, des spécificités et des logiques culturelles que le médiateur peut essayer de décoder mais qu'il ne doit pas cautionner ni légitimer parce qu'elles posent souvent des dilemmes éthiques. C'est le cas, par exemple, du prix fixé pour les otages dans le sud Caucase en fonction de leur sexe et âge, lequel prix permet, certes, de sauver des vies mais perpétue, par là même, une pratique inadmissible. C'est le cas également de la pratique de l'excision dans certaines régions d'Afrique, garante d'une pleine acceptation de la future femme dans la vie sociale, mais qui n'en constitue pas moins une mutilation inadmissible. C'est le cas, enfin, de la justice coutumière et des crimes d'honneur dans certains pays arabes, pratiques qui fonctionnent comme des mécanismes de régulation sociale mais qui n'en sont pas moins une atteinte flagrante aux droits de l'homme.

En somme, le médiateur doit savoir identifier les logiques culturelles et mettre en perspective les conceptions,

les perceptions et les intentions de ses interlocuteurs pour pouvoir agir en accord avec le droit et avec l'éthique.

À propos des conceptions

Les conceptions concernent les idées et les constructions idéologiques auxquelles le médiateur peut être confronté sur le terrain.

Certains aspects peuvent lui paraître anodins alors même qu'ils ont une grande importance pour les populations locales. C'est le cas de la langue pour laquelle il existe des conceptions différentes selon les pays et les cultures : parfois, elle est considérée comme « sacrée » (c'est le cas de l'arabe coranique pour les musulmans) ; d'autres fois, comme profane mais identitaire (c'est le cas du français au Québec par exemple) ; enfin, la langue peut être perçue comme purement instrumentale (c'est le cas de l'anglais dans de nombreux pays).

Il existe également des conceptions différentes de la culture qui déterminent souvent l'attitude des populations locales à l'égard des « étrangers », qu'ils soient membres de missions humanitaires ou non. En effet, la culture peut être envisagée comme homogène et traditionnelle, faisant appel à un passé légendaire ou à un mythe fondateur, mais elle peut être également intimement liée à un territoire et à une géographie locale. De ces conceptions dépendra l'acceptation ou le rejet des « étrangers » qui s'aventurent sur le territoire de la culture.

Il existe enfin des conceptions différentes de l'identité qui conditionnent la relation à soi et à l'autre. Celle-ci peut être confondue avec la religion, en mettant en avant des liens confessionnels, ou avec l'ethnicité en glorifiant les liens du

sang, ou encore avec la langue en se focalisant sur une histoire culturelle commune.

En ayant conscience de cette diversité de conceptions, le médiateur saura éviter les malentendus et les pièges faciles de la communication ethnocentrique. Cela est d'autant plus important que la conception même de l'humanitaire diffère d'une culture à l'autre. Ainsi par exemple, dans les pays musulmans, en particulier ceux du Golfe arabo-persique, l'action humanitaire est assimilée socialement à un devoir d'assistance faisant partie des obligations religieuses du croyant⁴. En conséquence, l'humanitaire est soumis aux règles et aux normes de l'Islam mais il bénéficie également des avantages liés à la sacralité de ses prérogatives. Ainsi, il ne peut être appréhendé ni compris sans une prise en compte de l'approche interne à la culture musulmane concernant les questions théologiques liées à l'humanitaire (*zakat*, *kaffâra*, *waqf*, etc.)⁵.

À propos des perceptions

Les perceptions réfèrent aux émotions et aux sentiments personnels ou collectifs exprimés au sein des populations locales.

Au-delà des perceptions générales telles que celles du bonheur, de la justice ou de l'amour, qui, malgré leur universalité, diffèrent d'une culture à l'autre dans leur contenu et portée, les perceptions les plus manifestes sur le terrain humanitaire concernent l'expression des sentiments et des émotions dans les zones de crise et de conflit.

⁴ A titre indicatif, voir la rubrique concernant la « Zakat » (Aumône légale en Islam) sur le site arabe du Croissant Rouge.

⁵ Voir à ce sujet le site français et anglais du Secours islamique (*Islamic Relief*).

Ainsi, le médiateur humanitaire devra savoir identifier et gérer les sentiments de « victimisation » caractéristiques des peuples qui se perçoivent comme « martyrs » ou comme « victimes expiatoires », dont les membres se battent pour leur survie depuis des siècles, voire des millénaires, selon les cas et les histoires nationales.

Il devra également savoir identifier et gérer les sentiments de « dépossession » ou encore ceux de la hantise de la « domination » par d'autres groupes ou des forces maléfiques qui voudraient annihiler la communauté. Ce type de sentiments a été observé au cours de plusieurs conflits du Caucase ou des Balkans que ce soit au Kosovo ou encore en Tchétchénie.

Au-delà, l'attention portée aux perceptions peut faciliter grandement la tâche du médiateur. C'est le cas, en particulier, de la perception de la mort et du deuil qui varie selon les sociétés : elle oscille entre la renaissance chez les indous et la hantise des Anciens sans sépulture chez certaines tribus africaines, sans oublier le code de conduite à observer pendant le deuil chez beaucoup de peuples musulmans. Tous ces aspects doivent être maîtrisés par le médiateur humanitaire s'il veut éviter des malentendus préjudiciables ou tout simplement le rejet et la violence.

À propos des intentions

Les intentions désignent les buts et les visées implicites et explicites des différents acteurs présents sur le terrain humanitaire. Dans cet enchevêtrement de relations et d'intérêts, le médiateur doit savoir décoder les « bonnes » et les « mauvaises » intentions, c'est-à-dire celles qui émanent d'une volonté positive visant à aider l'autre et celles

qui véhiculent une volonté négative visant à entraver les efforts allant dans le sens d'une résolution des conflits.

Car les conflits sont souvent indissociables d'autres types d'intentions que le médiateur devra identifier et savoir gérer. D'un côté, il sera confronté à des intentions égocentriques, c'est-à-dire centrées sur soi et sur son propre monde et de l'autre, à des intentions altruistes, centrées sur les autres et sur leurs problèmes. Dans un cas comme dans l'autre, il est important de pouvoir faire la part des choses pour limiter les marques d'égoïsme comme les excès d'altruisme.

Ce faisant, le médiateur devra être particulièrement attentif aux « prêts d'intention » quelle que soit leur origine. Car prêter une intention à l'autre – sans nécessairement savoir ce qu'il pense ou ce qu'il souhaite faire – est l'un des obstacles majeurs à la communication et à la médiation, puisque l'intention que l'on prête à l'autre a rarement une connotation positive.

Ces prêts d'intention sont d'autant plus dangereux qu'ils servent, généralement, de justification aux conflits et de prétexte à l'action. C'est ce qui s'est passé notamment en Irak à l'égard des Sunnites auxquels les Américains ont prêté les pires intentions avant même de renverser Saddam Hussein, car ce dernier était issu de la communauté sunnite. C'est le cas également en ce qui concerne les Chiïtes du Liban, suspectés de volonté hégémonique, et pour les Arabes d'Israël, soupçonnés d'être des ennemis de l'intérieur et des traîtres en puissance.

Ces prêts d'intention, toujours condamnables, sapent la confiance entre les parties en présence et

instaurent une méfiance préjudiciable entre les groupes ethniques et sociaux : que l'on songe à la méfiance entre Serbes et Croates en Europe centrale ou bien entre Tutsis et Hutus en Afrique ou encore entre Israéliens et Palestiniens au Moyen-Orient.

Le médiateur humanitaire doit veiller à éviter le prêt d'intention et, à chaque fois qu'il en voit la trace dans ses échanges, doit s'efforcer de l'expliciter et de le dissiper pour pouvoir restaurer la confiance et avancer sur un terrain sûr en visant l'équilibre des perceptions.

Rechercher l'équilibre des perceptions

Il est difficile de modifier le rapport des forces sur le terrain, car il s'agit souvent d'une donnée objective fondée sur des éléments concrets et réels. En revanche, il est possible d'agir sur la perception de ces rapports de forces, car il s'agit d'une donnée subjective qui dépend de la vision de chacun. Dans cette perspective, la médiation humanitaire a pour objectif prioritaire d'instaurer un *équilibre des perceptions* entre les parties en présence.

La situation irakienne l'a largement démontré : il ne suffit pas d'avoir les meilleures armes pour « gagner les cœurs et les esprits ». De même, la supériorité militaire des armées n'empêche pas les groupes insurgés un peu partout dans le monde de défier les régimes en place en employant des tactiques de guérilla. Celles-ci ne modifient pas fondamentalement le rapport des forces sur le terrain, mais perpétuent l'instabilité et le sentiment d'insécurité parmi les populations.

C'est pourquoi, agir en médiateur consiste avant tout à « travailler » sur les perceptions. Ainsi, il ne s'agit

nullement pour le médiateur de rétablir la « justice » sociale ni politique, mais seulement de diminuer le sentiment d'« injustice » qui pourrait conduire à la rupture du dialogue ou à l'usage de la violence d'un côté comme de l'autre. L'objectif n'est pas tant de « changer le monde », mais de modifier la perception de la réalité pour la rendre supportable sinon acceptable. Car c'est le sentiment de l'injustice et de l'insoutenable qui conduit à la violence, bien plus que la réalité elle-même. Bref, il ne faut pas viser dans la médiation un résultat absolu ni indiscutable, mais l'instauration d'un sentiment de satisfaction de chacun face à la solution trouvée selon sa propre vision du monde et sa propre perception de la situation.

Cette recherche de l'équilibre des perceptions dans la médiation repose sur un diagnostic précis et rigoureux de l'état des perceptions et des visions en présence au début du processus (cf. la veille humanitaire). Préalablement à toute action de médiation humanitaire, le médiateur doit donc se poser une question cruciale : quels sont les conceptions, les sentiments et les intentions de chaque partie concernant l'Autre, la situation ou le problème considéré ? Car c'est en fonction de ce diagnostic que le médiateur pourra agir de façon raisonnée et ciblée. Cela signifie également que la réussite de sa mission dépendra largement de son analyse en amont de ces conceptions, de ces sentiments et de ces intentions.

Une fois ce diagnostic réalisé, le médiateur devra agir en trois temps distincts et clairement identifiés.

Dans un premier temps, il s'agit d'explicitier le cadre de la médiation et ses règles de fonctionnement. En d'autres termes, le médiateur doit préciser le déroulement de la

médiation, son objet et ses principes. Il doit notamment insister sur le nécessaire respect de la confidentialité, de la bienveillance et de la neutralité, puis recueillir le consentement des parties quant aux principes et aux règles ainsi explicités.

Dans un deuxième temps, il s'agit d'instaurer des règles de communication qui permettent le bon déroulement de l'échange, puis de veiller à leur respect. Ainsi, le médiateur devra aider les parties à identifier les faits et à clarifier les situations, à définir les mots qui les désignent ou les décrivent, à écouter le point de vue de chacun sans l'invectiver ni le blâmer ; enfin, à énoncer clairement les besoins et les attentes.

Dans un troisième temps, il s'agit de fixer les modalités de résolution du conflit en recherchant et en sélectionnant les pistes et les idées qui intéressent les parties en présence. Le médiateur devra notamment évaluer et clarifier les implications des solutions envisagées, voire imaginer leur mise en œuvre pour éviter toute contestation ultérieure.

Au cours de son intervention, le médiateur doit savoir écouter, expliquer, cadrer et valoriser les protagonistes qui font preuve de bonne volonté. Il ne doit pas juger la partie la moins conciliante mais permettre l'extériorisation de ses sentiments par l'expression.

Pour atteindre l'équilibre des perceptions, le médiateur doit animer l'échange de sorte à favoriser le cheminement vers des solutions. Pour ce faire, il doit notamment savoir discerner les priorités de chaque partie à travers son expression, véhiculer la reconnaissance de chacun par rapport à ses valeurs et à sa culture ; bref,

donner un reflet respectueux des motivations et des émotions de chacun.

Etant donné son importance, l'équilibre des perceptions doit être placé au cœur de la compétence interculturelle qu'il convient de faire acquérir à tout aspirant médiateur.

La compétence interculturelle dans la médiation

La compétence interculturelle doit permettre de connaître l'autre et de le comprendre dans son contexte social et politique. Pour ce qui est des missions humanitaires effectuées à l'étranger, « connaître l'autre » signifie connaître l'histoire du peuple auprès duquel on intervient, ses moments tragiques et ses drames nationaux, mais aussi connaître le droit non écrit, les raisons des conflits, les modes de règlement habituels au sein des populations locales. Que l'on songe ici au règlement des conflits tribaux au Yémen fondé sur une justice coutumière dont le médiateur doit se tenir à l'écart, au risque de compliquer la situation ou d'être lui-même pris pour cible.

Cela signifie également connaître les traditions fondées sur le respect des aînés, les mythes et les légendes, ainsi que les symboles les plus courants au sein de la communauté, leur sens et leur maniement pertinent.

Cela signifie enfin, connaître les pratiques en matière d'habitat, de nutrition, de santé, bref la « microculture » propre à chaque région et à chaque communauté (par exemple, les réfugiés somaliens au Yémen).

L'illustration la plus édifiante de l'importance de cette connaissance est la différence existant dans le rapport à l'eau au Soudan ou encore en Irak,

denrée rare tantôt destinée prioritairement au bétail, tantôt servant aux ablutions de prière. Méconnaître ces aspects des cultures locales, c'est risquer de susciter le mécontentement et la désapprobation là où le médiateur souhaite instaurer l'entente et l'acceptation.

L'intérêt d'une compétence interculturelle bien maîtrisée n'est pas négligeable sur le terrain. Cela permet d'éviter de transgresser, parfois sans le savoir, des interdits ou des tabous, ce qui peut entraîner des risques pour la sécurité du médiateur ou pour ses accompagnateurs. Cela permet également de mieux répondre aux besoins des populations locales en adoptant un « regard de l'intérieur » humain et distancié. Cela permet enfin d'être plus efficace dans la gestion des crises et des situations difficiles en ayant une connaissance fine des enjeux locaux et de la complexité situationnelle.

La compétence interculturelle consiste, en réalité, en une adaptation contextuelle du mode de communication : il s'agit de rapprocher des points de vue et des positions divergentes en sachant traduire un message qui se veut *universel* sous une forme *localement appropriée*. C'est le cas, par exemple, du recours aux proverbes dans bon nombre de régions en Afrique et en Asie ; encore faut-il connaître ce type d'expressions et savoir les utiliser à bon escient⁶.

Dans certains contextes, ce type d'intervention a une importance cruciale. A titre d'exemple, nous citons ci-après les qualités requises pour la fonction de « chargé(e) de sensibilisation sur le terrain »,

⁶ À titre d'illustration pour le monde arabe, voir Guidère M. (2008), *Riche comme un oignon : Mille et une expressions pour apprendre l'arabe*, Paris, Editions Ellipses.

descriptif publié dans le rapport annuel de la Cour Pénale Internationale (CPI)⁷ :

« Les coordonnateurs et les assistants chargés de la *sensibilisation sur le terrain* ont une *connaissance approfondie dans les langues locales* et possèdent des *qualités de communication attestées*. Ils sont eux-mêmes *sensibilisés au contexte dans lequel ils interviennent* et ont les *compétences* pour expliquer les procédures légales de la Cour conformément au Statut de Rome. En *faisant passer des concepts complexes aux groupes ciblés*, l'équipe chargée de la sensibilisation *prend en compte les différentes perceptions extérieures possibles*. Elle *adapte au mieux ses méthodes de communication* pour faciliter la réception et l'impact du message. Le *choix de la bonne technique de communication* est essentiel pour aboutir à une *interactivité efficace*, sans risquer de desservir les buts du plan d'action. Les outils de communication que comprend la stratégie intégrée pour mener ses activités de sensibilisation sont *adaptés* en fonction de la situation, de la nature et des besoins des groupes ciblés. En fonction du *fond du message* à transmettre, du *contexte particulier* dans lequel il s'inscrit et du *public touché*, la créativité de l'équipe chargée de la sensibilisation est davantage sollicitée. Les modes de communication ont un caractère *évolutif*. Ils sont réévalués et perfectionnés au gré de l'*expérience acquise* pour obtenir des résultats concrets et des progrès réels sur le terrain. »

⁷ Voir les exemples d'offre d'emploi faisant appel à cette compétence sur le site de la Cour Pénale Internationale (CPI) : « Poste de chargé de sensibilisation sur le terrain ».

Le rapport 2007 de la Cour Pénale Internationale concernant les activités d'information et de sensibilisation sur le terrain donne des exemples instructifs de cette *faculté d'adaptation* concernant les modes de communication avec les populations locales :

« Certaines activités suscitent davantage l'intérêt des participants locaux. Il est alors plus aisé d'aborder un sujet, même délicat, sachant que la technique de communication est approuvée. C'est le cas des discussions ouvertes organisées en Ouganda. Le *fait de s'asseoir pour discuter* constitue un *élément traditionnel de la culture de la population*. Les personnes présentes participent directement en posant leurs questions et en prenant part aux sujets des débats. Cette *technique d'interaction* a permis à la Cour de diffuser des données factuelles sur la situation et de *faire comprendre* la complémentarité de la paix et de la justice. Les populations des régions les plus touchées par la guerre ont pu bénéficier d'émissions radiophoniques et être informées sur les travaux de la CPI. La poursuite des activités de sensibilisation s'ouvre sur de *nouveaux groupes ciblés* tels que les jeunes, les femmes et les enfants, afin d'atteindre de plus en plus d'individus *tout en adaptant les modes de communication*. A travers ses nombreux programmes de sensibilisation, la Cour s'efforce de toucher les différents groupes cibles *au moyen du support qui les interpelle le plus*. »

Ce principe d'adaptation de la communication aux populations locales est au fondement même du travail de plusieurs organisations non-gouvernementales engagées dans la médiation humanitaire. Citons, à titre d'exemple, l'ONG « Médiateurs

Internationaux Multilingues » dont les missions recourent largement les recommandations de la Cour Pénale Internationale. À la rubrique « Accompagnement », on peut lire ceci (traduit en plusieurs langues sur le site de l'ONG) :

« MIM met à la disposition des institutions gouvernementales, des organisations et des associations internationales, des médiateurs multilingues experts en communication interculturelle, ainsi que des accompagnateurs spécialistes en médiation humanitaire dans les zones de crise ou de conflit. »

Mais l'ONG MIM n'offre pas seulement des services d'accompagnement, elle met à profit la compétence interculturelle de ses membres au service d'autres missions telles que la formation et l'encadrement ou encore le conseil et l'expertise.

L'idée fondamentale qui sous-tend toutes ces activités est que la langue est le principal point d'accès à la culture des populations locales et qu'il faut maîtriser un savoir-faire expressif pour mener à bien la médiation dans les zones de crise et de conflit.

Le traducteur, médiateur interculturel

Le traducteur en tant que « média-teur » est à considérer dans tous les sens du terme. Tout d'abord, l'origine latine du mot (*media*, pluriel de *medium*) signifie littéralement l'« intermédiaire », et c'est justement la première fonction du traducteur en tant que médiateur : il est un *intermédiaire* entre des personnes, des groupes, voire des mondes différents, sans que cela n'implique une quelconque dimension religieuse⁸.

⁸ On sait par ailleurs que « Médiateur » est le titre décerné à Jésus-Christ dans le Nouveau Testament

Mais le « média-teur » renvoie également au « média » c'est-à-dire d'une part, au moyen d'intermédiation employé, en l'occurrence le langage sous toutes ses formes, et d'autre part, aux outils disponibles pour mener à bien cette intermédiation, à savoir les médias (presse, radio, télévision, Internet). De ce point de vue, le traducteur médiateur est la personne physique qui intervient pour faciliter une communication, une relation, la transmission d'une doléance, le transfert d'un savoir-faire ou d'une connaissance par les moyens qu'il juge opportuns ou adaptés à la situation.

Enfin, le « média-teur » en tant qu'acteur de l'intermédiation renvoie à plusieurs fonctions axées sur la négociation et la conciliation, et cela afin de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant entre les parties en présence. A cet égard, le traducteur médiateur est celui qui s'entremet pour opérer un accord ou un accommodement entre deux ou plusieurs personnes issues de langues et de cultures différentes. C'est un professionnel chargé de concilier les points de vue et les positions dans des contextes marqués par la diversité linguistique et culturelle. La dimension interculturelle de son intervention en fait un négociateur astucieux qui ne maîtrise pas simplement les langues des parties en présence, mais possède également une connaissance fine de leur arrière-plan social, historique et politique.

En tant que médiateur interculturel, le traducteur est en effet amené à gérer des situations et des conflits qui sont soit d'origine culturelle, soit à caractère identitaire. Le fait que chacune des parties exprime ses conceptions et ses revendications dans sa propre langue

pour indiquer son rôle d'intermédiaire entre Dieu et les hommes.

place de fait le traducteur au centre de la relation. La gestion de l'interculturalité est, pour ainsi dire, au cœur même de la « médiation traductive » (Ladmiral 1991).

Cette médiation est d'autant plus importante dans les situations de multilinguisme et de plurilinguisme où la distinction entre le « traducteur » (de l'écrit) et « l'interprète » (de l'oral) paraît, de plus en plus, injustifiée voire non-pertinente :

« Il y a lieu de repenser en partie le rôle de l'interprète, sa spécificité et son statut, pour relever le défi de ce plurilinguisme de masse auquel nous confronte tout particulièrement l'Europe (d'avant et d'après Maastricht). L'idée est qu'en deçà de cette 'aristocratie' que représentent les 'interprètes de conférence' et au-delà de cette 'plèbe' que sont, aux yeux de ces derniers, ceux qui font de l'interprétariat 'de contact' (*liaison-interpreting*), il y aurait place pour un troisième niveau de 'traduction' (orale) ou, plus précisément, de médiation interlinguistique (en allemand *Sprachenmittlung*, voire *Sprachvermittlung*) ; et nous nous sommes attaché à définir le profil professionnel de ceux qui devront être, dans un avenir très proche, ce que nous avons appelé des *animateurs de communication interculturelle*. » (Ladmiral 1991 : 57).

Dans les zones de crise et de conflit, ces « animateurs de communication interculturelle » se trouvent confrontés à des problématiques spécifiques ayant principalement trait à la sécurité des personnes. Ainsi, pour faire œuvre de médiation, l'interprète-traducteur doit avant tout faire passer les parties en présence d'une logique de confrontation violente à une logique d'échange pacifique. Dans ces conditions, le fait même de pouvoir

discuter les tenants et les aboutissants de la situation est une victoire en soi. Pouvoir instaurer le dialogue relève souvent de l'exploit. Pour y parvenir, il est indispensable que le médiateur possède une connaissance approfondie des langues-cultures en présence et une parfaite maîtrise des modes d'interaction et de communication au sein des populations locales.

Force est de constater qu'il est difficile pour un « non-natif » de la culture visée d'atteindre une telle maîtrise des codes et des normes qui permettent l'instauration d'une véritable médiation entre les parties en présence. C'est pourquoi, le médiateur « idéal » est à considérer comme un *être biculturel* possédant parfaitement les deux langues-cultures dans lesquelles il est amené à intervenir. Au-delà du *bilinguisme* qui peut caractériser certains interprètes-traducteurs professionnels qui se prédestinent à la médiation en contexte international, le *biculturalisme* constitue un avantage communicationnel, en ce sens qu'il correspond à la coexistence de deux cultures au sein d'une même personne. Cela signifie non seulement une imprégnation des conceptions et des perceptions des deux cultures en présence, mais également une adaptation spontanée aux codes et aux usages langagiers des deux systèmes de communication⁹. Envisagé dans le cadre de la médiation à l'étranger, loin d'être un handicap, le biculturalisme fonde la puissance expressive de la médiation humanitaire.

⁹ Voir à ce sujet le colloque organisé à l'UNESCO le 22 et 23 février 2010 sur « traduction et médiation culturelle ».

L'expression médiatrice

Le travail sur l'expression fait partie de la panoplie des outils de la médiation traductive. L'interprète-traducteur qui se prédestine à l'information ou à la sensibilisation des populations locales doit envisager sa fonction de communication comme une aide à l'expression sur le mode de l'échange d'impressions et de sentiments. Le fait de donner la parole aux populations locales doit s'accompagner d'une aide à la reformulation des propos pour aboutir à une meilleure compréhension de la situation et des attentes.

En d'autres termes, les invites à l'expression formulées par le médiateur humanitaire doivent s'accompagner d'un *recentrage* des propos sur le sujet abordé (conflit, déplacement, violence, etc.). Il doit également s'accompagner d'un *recadrage* des locuteurs visant à distinguer ce qui relève de « soi » et ce qui renvoie aux « autres » à chaque fois qu'une digression hors propos est constatée.

Pour ce faire, le médiateur doit savoir identifier et utiliser dans chacune de ses langues de travail l'éventail des *formes* d'expression disponibles. Il doit, en particulier, savoir manier avec tact et discernement *l'expression égo-centrée* (centrée sur soi : « Je, moi, on, nous, notre,... »), *l'expression altéro-centrée* (centré sur l'autre : « Tu, toi, vous, vous, votre... »), ainsi que *l'expression de l'implication et de l'exclusion* (« on, nous, eux, ils, vous autres... »).

Dans la *phase d'écoute*, le médiateur doit *se montrer attentif* à chaque forme d'expression pour comprendre comment fonctionne la personne ou le groupe qu'il a en face de lui. En effet, les marques d'énonciation (expression des points de vue dans le discours)

permettent de situer les parties par rapport au problème posé.

Concernant le *contenu* de cette expression, le médiateur doit savoir décoder les manifestations expressives caractéristiques que d'aucuns assimilent à des « stratégies de communication » mais qui sont rarement conscientes chez les victimes.

Il y a tout d'abord, *l'expression hyperbolique* qui consiste à dire ou à faire plus que d'ordinaire. Le fait d'exagérer les faits ou les propos peut être sincère mais reflète souvent une perception faussée de la réalité ou un prêt d'intention à l'autre partie.

Il y a ensuite, *l'expression apathique* qui consiste à dire ou à faire moins que d'ordinaire. Le fait de se taire ou de minimiser les faits est souvent le résultat d'un sentiment de honte ou de culpabilité qui empêche l'extériorisation des sentiments.

Il y a enfin, *l'expression litannique* qui consiste à répéter sans cesse ce qui a été dit ou fait par l'autre partie. Le fait de ressasser le passé, voire de radoter dans certains cas, indique un blocage émotionnel et une incapacité à tourner la page pour aller de l'avant et se projeter dans l'avenir de la relation.

Dans la *phase d'intermédiation*, le médiateur doit *faire prendre conscience* de ces mécanismes expressifs afin de pouvoir expliciter les perceptions et les conceptions à chacune des parties. A cet égard, le langage imagé (proverbes, allégories, métaphores) facilite la représentation des situations conflictuelles. De même, l'implicite discursif (le dit, le non-dit, le sous-entendu) permet aux parties de « sauver la face » dans certains contextes.

Mais quelle que soit la manifestation expressive (hyperbolique, apathique, litanique), le médiateur doit prêter une attention particulière à la *communication non verbale* et au *langage du corps*, car il existe une « synergologie » différente selon les langues et les cultures.

De même, il doit être attentif à ses propres gestes, à ses mimiques et à ses postures, car il s'agit de signes culturels qui peuvent interpeller les parties en présence ou être mal compris par ses interlocuteurs. Les exemples ne manquent pas de ces malentendus dus à des erreurs d'interprétation de la mimique ou de la gestuelle, même au sein d'une même aire linguistique et culturelle perçue comme homogène.

Pour éviter ce type de problème, il faut veiller à l'explicitation des logiques discursives mises en place par chaque partie pour éviter les incompréhensions ou les malentendus.

Ainsi par exemple, pour expliquer l'idée de « mensonge », il ne suffit pas de dire à quelqu'un qu'il a « menti », car ce terme peut être perçu différemment selon les langues et les cultures, mais le médiateur doit faire appel à l'explicitation logique en procédant de la manière suivante :

X a dit quelque chose à Y = il a menti

X savait que ce n'était pas vrai ;

X dit que c'est parce qu'il voulait que Y pense que c'était vrai ;

Mais les gens pensent que « c'est mal » si quelqu'un fait « quelque chose comme ça »¹⁰.

¹⁰ Cet exemple est emprunté aux linguistes de l'école australienne (*Natural Semantic Metalanguage*, NSM) dont les travaux sur les rapports entre le langage, la cognition et la culture ont permis de montrer le caractère opérationnel d'une approche interculturelle de la communication en prenant appui sur des exemples issus de l'anglais, du français, de l'espagnol, du russe, du

En réalité, derrière le schématisme de la présentation se profile un scénario cognitif prototypique qui peut être incorporé dans une explication interculturelle, sans juger ni blâmer les parties en présence.

Dans d'autres exemples relatifs à la sémantique des émotions, il faut que l'expression suive une certaine logique pour être reçue et comprise. Ainsi, dans les émotions subtiles comme « heureux », « joyeuse », « jubilatoire », etc. (Wierzbicka 1996, 1999), le sentiment éprouvé par X ne doit pas être décrit directement, mais présenté indirectement comme semblable au sentiment ressenti par une personne ayant des pensées positives par exemple. Dans le processus d'explicitation logique, cela peut prendre cette forme :

X est dans un état positif = heureux

X sent quelque chose de bien comme les gens le sentent quand ils pensent ainsi :

Quelque chose de bien m'est arrivé ;

Je voulais que cela se produise ;

Je ne veux rien d'autre maintenant.

Pour donner un exemple d'explicitation logique issu de la culture arabe et relativement « familier » aux lecteurs occidentaux depuis la crise somalienne, nous pouvons citer le mot « Shebab », orthographié parfois « Chebab ». Dans les médias occidentaux, ce mot désigne une constellation de groupes armés qui contrôlait en 2010 la majeure partie de la Somalie, à commencer par la capitale Mogadiscio et qui s'est illustrée par des actions et des déclarations assimilables à celles d'organisations terroristes telles qu'Al-Qaïda.

polonais, du japonais, du chinois, du coréen, du malais, et d'autres langues moins diffusées. Voir à ce sujet Goddard & Wierzbicka (1994, 2002).

Mais dans la langue arabe, le mot « Shebab » est un pluriel de « Shâb » qui signifie littéralement « Jeunes » ou encore « Jeunes gens ». C'est un mot courant dans toutes les sociétés arabes du Maghreb au Moyen-Orient et la logique qui le sous-tend n'est en rien liée au terrorisme.

En effet, au-delà de son sens premier, le mot « Shebab » indique dans la culture arabe la virilité et la force (*futuwwa*) qui sert à défendre l'honneur de la tribu ou de la communauté. Dans les dictionnaires bilingues, il n'existe nulle trace de cette charge culturelle intériorisée par l'ensemble des peuples de la région.

Le « prototype psychologique » auquel réfère le mot est celui de l'impétuosité que l'on excuse parce qu'elle part d'une bonne intention. Ce type de manifestation sociale représente même un « modèle » de relations humaines en général, notamment (mais pas exclusivement) quand les aînés ont perdu le contrôle de la communauté, pour diverses raisons.

On peut donc affirmer, sans risque d'exagération, que le phénomène « Shebab » est omniprésent dans les sociétés arabes et moyen-orientales. Il sera donc difficile à un « étranger » de comprendre le concept de « Shebab », à moins qu'il fasse appel à l'*explicitation logique* comme expliqué précédemment :

X est « Shebab » = défenseur de la communauté

Lorsque X pense que Y est menacé, X veut faire de bonnes choses pour lui ;

Parce qu'il est « Shebab » (Jeune), X a le devoir d'aider Y, les moins jeunes ;

Quand Y est avec X, rien de mal ne peut lui arriver ;

Donc grâce à X, Y n'a rien à faire.

Il s'agit là d'un exemple schématique de ce que les anthropo-linguistes appellent un « script culturel ». Toutes les cultures en possèdent parce qu'elles renferment des normes et des conventions différentes de l'interaction langagière. Les « scripts culturels » sont une manière de mettre en mots différentes conventions sociales et logiques culturelles. De ce fait, elles influencent la forme prise par les rencontres, notamment verbales, avec « l'étranger », et c'est pourquoi il est important de les connaître et d'en maîtriser le maniement.

Ainsi, dans l'exemple ci-dessous, il s'agit d'un script caractéristique de la culture arabo-musulmane :

Les gens pensent ainsi :

Si quelqu'un me demande quelque chose à propos de mon état ou de ma santé ;

Je dois dire quelque chose de cet ordre à cette personne :

« Merci à Dieu » (*Al-Hamdu li-Allah*) ;

Si quelqu'un me demande quelque chose à propos de l'avenir ou du lendemain ;

Je dois dire quelque chose de cet ordre à cette personne :

« Si Dieu le veut » (*Inch'Allah*) ;

Je dois dire cela pour ne pas me sentir mal.

Ce script représente une hypothèse concernant une norme culturelle liée à la tendance souvent notée chez les Arabes musulmans de « s'en remettre à Dieu dans la conversation » et dans un large éventail de situations.

La traduction du script n'est pas d'une grande utilité en français et demeure indirectement accessible à l'intuition des locuteurs francophones qui percevront, dans ce type d'expression culturelle, soit de la religiosité déplacée, soit du fatalisme exagéré.

Il suffit pour comprendre cette perception faussée des scripts

culturels de comparer des situations équivalentes dans les pays anglophones comme l'Australie, les États-Unis et la Grande-Bretagne où le script est plutôt axé sur des expressions du type « Yes, We Can », selon le fameux slogan de campagne de Barack Obama en 2008, là où les Arabes musulmans diront plutôt « Inchallah »¹¹.

Il est important de rappeler que ces « scripts culturels » sont donnés à titre indicatif et qu'ils ne reflètent nullement des règles de comportement mais des tendances de raisonnement. Quel que soit le script, le médiateur, comme ses interlocuteurs, demeure maître de la situation dans le jeu des interactions culturelles¹².

Conclusion : De l'empathie avant toute chose

Dans *L'Âge de l'empathie* (2010), Frans de Waal démontre que l'empathie est « l'outil le plus puissant dont nous disposons pour entrer en relation avec autrui, le ciment des relations humaines ». Afin que l'homme ne devienne pas « un loup pour l'homme » (Hobbes), il est indispensable de cultiver cet état d'esprit afin de dissoudre les sentiments négatifs tels que la haine, l'envie, la jalousie ou encore la concupiscence.

Je dis « cultiver » parce que cette émotion est à mi-chemin entre le naturel et le culturel, qu'elle engage le corps et l'esprit, et qu'elle exige un travail sur soi. C'est une émotion relationnelle qui nécessite un climat de confiance et de sécurité pour se

développer. Elle ne doit pas être confondue avec la pitié ni avec la compassion à caractère religieux, car elle peut être également un partage des bonheurs de la vie de l'Autre et pas seulement de ses malheurs et souffrances.

La médiation humanitaire n'est possible que si le médiateur a l'aptitude d'éprouver les sentiments de l'autre sans nécessairement s'identifier à lui ni à sa condition. Pour ce faire, il doit vérifier sa connaissance des tenants et des aboutissants des conflits dans lesquels il intervient, maîtriser la portée émotionnelle des mots qu'il utilise dans chacune de ses langues de travail. À défaut, le sens effectif risque de lui échapper rendant son intervention contre-productive.

Car à l'origine de la démarche humanitaire se trouve l'Autre qui se définit par sa « différence » sous toutes ses formes (ethnique, linguistique, culturelle, religieuse, etc.). Cette différence est le point de focalisation de la relation humanitaire, étant donné que l'Autre est habité par une langue et par une culture, qu'elle soit personnelle ou collective. Il est issu d'un « moule identitaire » qui se révèle au contact de Soi. C'est pourquoi il est impérieux de bien se connaître soi-même avant d'aller à la rencontre de cet Autre, dont les sentiments sont éprouvés dans sa chair mais exprimés dans sa propre langue-culture.

En effet, connaître la langue de l'Autre permet d'accéder à l'intérieur de sa culture. Le regard de l'intérieur, empathique dans son essence, permet de percevoir ce qui fait l'Autre en tant que semblable et en tant qu'être différent, ayant une histoire et un vécu propres. C'est par l'écoute et l'observation attentive que le médiateur humanitaire accède à cette intériorité

¹¹ Voir à ce sujet Guidère M. (2009), *Obama inchallah*, Paris, Editions Le Manuscrit.

¹² L'ouvrage *Ethnopragnatics* de Goddard (2006) montre clairement qu'il reste beaucoup à faire et que personne n'a encore débouché sur une ethnographie complète de la communication orale (interactions) ni écrite (intertextualité).

langagière constitutive de l'altérité. Il doit savoir y déceler l'implicite et l'explicite, le dit et le non-dit, les strates et aléas de l'histoire personnelle ou collective, sans succomber aux excès interprétatifs.

Parmi ces excès, la tendance à se focaliser sur ce qui différencie les humains (couleur, langue, religion) plutôt que sur ce qu'ils partagent en commun (aspirations, angoisses, satisfactions) est souvent à l'origine des conflits, sinon des réactions de rejet et d'exclusion. Le médiateur humanitaire doit savoir démêler, par delà le sociolecte et le paraître culturel, les signes distinctifs de l'Autre, lesquels affichent certes sa différence mais ne doivent pas masquer son humanité intrinsèque. Car c'est dans la diversité que réside la richesse de l'espèce humaine : « ni tout à fait la même, ni tout à fait une autre ».

Car la médiation humanitaire est fondée sur le respect de l'identité de l'Autre, quel qu'en soit le contenu réel ou imaginaire. Cette identité est souvent faite d'une collection de signes extérieurs et intérieurs, parfois reflétés dans des mots anodins ou abscons. Elle englobe un « être » et un « paraître », dont il convient de démêler la réalité et les liens pour distinguer patiemment l'« être » et l'« avoir », le « faire » et le « savoir ».

Le médiateur humanitaire doit, en particulier, être conscient que l'identité se construit dans la relation au fil du temps. Tout en s'interrogeant sur ce qu'il est véritablement, l'Autre cherche à être accepté pour ce qu'il *veut être*. Au médiateur de déceler, à travers les mots et les signes qu'il perçoit dans la relation, ce « vouloir-être » pour mieux y répondre. C'est par les mots que l'Autre peut engager une véritable relation d'échange. Mais tout au long de ce processus, le médiateur doit être

attentif à la pudeur de cette mise en mots afin que la relation humanitaire se fasse dans la compréhension et le respect mutuel. Il n'est pas toujours utile de tout expliciter ni de tout mettre à plat pour bien s'entendre. Le langage n'est que l'une des fenêtres ouvertes sur l'humanité.

Bibliographie

Avruch, K. (2004), "Culture as Context, Culture as Communication: Considerations for Humanitarian Negotiators", in *Harvard Negotiation Law Review*, Spring 2004.

Azar, E. (1990), *The Management of Protracted Social Conflict: Theory and Cases*. Aldershot: Dartmouth.

Costy, A. (2002), *Managing the Compromise: Humanitarian Negotiations in Angola (1998-2001)*. Geneva: Centre for Humanitarian Dialogue.

Cuche D. (2004), *La Notion de culture dans les sciences sociales*, 3e éd., Paris : Editions La Découverte.

De Waal F. (2010), *L'Âge de l'empathie*, Traduit de l'anglais par Marie-France de Paloméra, Paris : LLL.

Diallo Y. (1976), *Traditions africaines et droit humanitaire, Similitudes et divergences*, Genève : CICR.

Drouin-Hans A. M. (1995), *La communication non verbale avant la lettre*, Paris : L'Harmattan, coll. Histoire des sciences humaines.

Droz Y. éd. (2003), *La violence et les morts, Eclairage anthropologique sur la mort et les rites funéraires*, Genève : Georg Editeur, collection « Ethnos ».

Goddard, C. & Wierzbicka, A. eds. (1994), *Semantic and Lexical*

- Universals - Theory and Empirical Findings.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Goddard, C. (1998), *Semantic Analysis: A Practical Introduction.* Oxford: Oxford University Press.
- Goddard, C. ed. (2006), *Ethnopragmatics - Understanding discourse in cultural context.* Berlin: Mouton de Gruyter.
- Goddard, C. ed. (2008), *Cross-Linguistic Semantics.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Goddard, C. & Wierzbicka, A. eds. (2002), *Meaning and Universal Grammar – Theory and Empirical Findings* [2 vol.]. Amsterdam: John Benjamins.
- Guidère M. éd. (2008), *Traduction et Veille stratégique multilingue*, Paris ; Editions Le Manuscrit.
- Guidère M. éd. (2009), *Traduction et Communication orientée*, Paris ; Editions Le Manuscrit.
- Harkins, J. & Wierzbicka A. (2001), *Emotions in Crosslinguistic Perspective.* Berlin: Mouton de Gruyter.
- Kolb, D. (1994), *When Talk Works: Profiles of Mediators.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Ladmiral J.-R. et Lipiansky E.-M. (1989), *La Communication interculturelle*, Paris : Armand Colin.
- Ladmiral J.-R. (1991), « D'une langue l'autre : la médiation traductive », in *Cahiers de l'Ecole*, n° 4, pp. 56-62.
- Le Roy E. (2002), *Médiation et diversité culturelle : pour quelle société ?*, Paris : Karthala, coll. *Hommes et Sociétés*.
- Lederach, J.-P. (1995), *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures.* Syracuse, NY: Syracuse University Press.
- McHugh, G., & Bessler M. (2006), *Humanitarian Negotiation with Armed groups: A Manual.* New York: UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs.
- Moore, J., ed. (1998), *Hard Choices: Moral Dilemmas in Humanitarian Intervention.* Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Lascoux J.-L., *Pratique de la médiation*, Paris : Editions ESF, 2003.
- Micheletti P. (2008), *Humanitaire : s'adapter ou renoncer*, Paris : Hachette, coll. « Marabout ».
- Peeters, B. ed. (2006), *Semantic Primes and Universal Grammar: Empirical evidence from the Romance languages.* Amsterdam: John Benjamins.
- Ross, M. (1993), *The Culture of Conflict.* New Haven: Yale University Press.
- Thual F. (1995), *Les Conflits identitaires*, Paris : Editions Ellipses.
- Toole, D. (2001), *Humanitarian Negotiation: Observations from Recent Experience.* Cambridge, MASS: Harvard Program On Humanitarian Policy And Conflict Research.
- Ury, W. (1991), *Getting Past No: Negotiating with difficult people.* New York: Bantam Books.
- Wierzbicka, A. (1992), *Semantics, Culture, and Cognition.* Oxford: Oxford University Press.
- Wierzbicka, A. (1996), *Semantics: Primes and Universals.* Oxford: Oxford University Press.



Wierzbicka, A. (1997), *Understanding Cultures Through Their Key Words: English, Russian, Polish, German, Japanese*. New York: Oxford University Press.

Wierzbicka, A. (1999), *Emotions Across Languages and Cultures*.

Cambridge: Cambridge University Press.

Wimmer A. (2002), "Nationalist Exclusion and Ethnic Conflict", in *Shadows of Modernity*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 19-41.