

La médiation interculturelle dans tous ses états



© Yuri Arcurs / Fotolia

Lors du Forum sur l'interculturalité à Genève, une centaine d'intervenant·e·s ont tenté de cerner cet objet social mal identifié qu'est la médiation. Que pensent et comment travaillent les « faiseurs de liens » ?

Par **Nathalie Le Thanh Dibba**, Collectif Interculturel de médiation, Genève

Chaque année depuis quatre ans, dans le cadre de la semaine d'action contre le racisme, la Fédération Maison Kultura propose un forum sur l'interculturalité. L'édition 2013 a été co-organisée avec l'EPIc (Point Jeunes, Hospice général), la Haute école de travail social (HETS), le Collectif Interculturel de médiation (CIM) et l'Association médiationS. Elle s'est penchée sur les différentes formes de médiations interculturelles [1]. Cet article en présente une synthèse.

Pour reprendre les termes de Jacques Faget, « la médiation est un objet social mal identifié ». C'est encore plus le cas lorsqu'on parle de « médiation interculturelle ». Car l'interculturel traverse tous les champs d'interaction de la société : celui du travail, de la santé, du judiciaire, de la famille, de l'enseignement, du social, de la sécurité, etc. Dans ce domaine, de nombreux intervenants se nomment ou relèvent de la médiation parce qu'ils gèrent ou préviennent des conflits, parce qu'ils facilitent la communication et permettent de créer des ponts entre différentes réalités.

Dans le cadre du forum, le terme « médiation » a été utilisé selon des approches nominalistes (est médiation ce qui se nomme ainsi ou s'en réclame) et substantialistes (la médiation est définie en fonction de ses objectifs : toutes les façons non verticales de réguler des conflits, d'établir la communication ou de maintenir la cohésion) et non pas uniquement normative (qui considère comme médiation uniquement les « pratiques sociales qui correspondent à des critères éthiques, élaborés par des praticiens et des universitaires, constituant une doxa » [2]).

Les formes de médiations interculturelles

Les objectifs du forum ont consisté à offrir aux professionnels-les des institutions et des associations une visibilité plus claire des différentes formes de médiations interculturelles afin de leur permettre de savoir à qui s'adresser pour quel type de problèmes et de favoriser les collaborations. Pour cela, il s'agissait de faire un état des lieux des différentes pratiques à Genève et de sonder les besoins des uns et des autres.

D'abord, un épisode vécu par un service de médiation récemment mis en place dans une commune genevoise. Lorsque les médiateurs sont allés se présenter à la maison de quartier, les travailleurs sociaux leur ont expliqué : « Nous n'avons pas besoin de vous car nous faisons de la médiation. » Il existe en effet des instances de médiations employant des médiateurs certifiés et des actes de médiation menés par de nombreux professionnels. Quelques distinctions ont été identifiées lors du forum.

- **Médiation et travail social**

Pour Bruno Munari, médiateur à la Maison genevoise des médiations et conseiller social dans un Cycle d'orientation(CO), le travailleur social est un expert qui, comme le conseiller social du CO, va conseiller et donner des informations. Le médiateur quant à lui ne peut donner son avis. Cependant, le travailleur social peut être amené à faire des actes de médiation comme les travailleurs sociaux hors murs (TSHM) dont la médiation entre jeune et quartier est un mandat.

- **Médiation « sous contrainte »**

Alors que la libre adhésion est un fondement de la médiation, certains professionnels comme les policiers peuvent être amenés à faire des actes de médiation s'apparentant plus à de la conciliation ou de la médiation pénale. Ainsi, la collaboration entre policiers et travailleurs sociaux peut offrir une articulation complémentaire entre répression et prévention des conflits. A titre d'exemple, il existe en Belgique une mesure pour les mineurs, la « concertation », qui consiste en une médiation de groupe dans lequel se trouve un médiateur, l'auteur, la victime ainsi qu'un policier en tant que représentant de la loi.

- **Médiation et thérapie**

Ida Koppen, médiatrice à l'Office protestant de consultation conjugale et familiale (OPCCF), a relevé que la médiation a pour objectif d'améliorer la communication alors que la thérapie a pour but d'améliorer le fonctionnement de la personne. A l'OPCCF, la thérapie intervient en général avant la séparation et la médiation pour régler les modalités de divorce.

- **Médiateur-trice culturel-le et interprète communautaire**

Les psychologues spécialisés dans la migration et l'appartenance culturelle, comme l'Association genevoise pour l'ethnopsychiatrie, Pluriels ou Appartenances travaillent à la ré-affiliation et au lien entre l'individu et son contexte. Selon José Basile Luminuku, interprète communautaire et médiateur culturel, les médiateurs font le pont entre les valeurs du pays d'accueil et celle de la personne. Ils clarifient, facilitent la communication et l'expression. Précisons que, lorsqu'on vit dans une culture, il n'est pas facile de l'expliquer. C'est pourquoi, comme le dit Lay Thiala, également interprète communautaire et médiateur culturel, les médiateurs sont là pour l'expliquer ou du moins aider la personne à l'exprimer. De son côté, Hermine Meido, psychologue, utilise le médiateur culturel car il peut permettre de différencier ce qui est de l'ordre du culturel et ce qui ne l'est pas lorsqu'il y a un problème de communication et que certains utilisent « leur culture » pour justifier leur acte.

- **Personne ressource?**

Il s'agit d'une personne de référence dans un groupe d'appartenance reconnu. Ce peut être un pasteur comme Fabrice Mutuala ou Joseph Kabongo, ayant non seulement une clé de lecture particulière mais également une certaine autorité. Ces personnes vont chercher à donner des repères positifs.

Une posture dynamique et évolutive

Le médiateur culturel amène la connaissance sur une culture ou des traditions, mais ces connaissances ne suffisent pas à faire de la médiation interculturelle. La posture des intervenants est tout aussi importante. Ainsi, Lay Tshiala précise : « Pour faire appel à moi, il faut savoir qu'on ne sait pas. » Point de vue partagé par Ida Koppen pour qui il faut avoir suffisamment de recul pour savoir qu'on ne sait pas.

- **Entre universalisme et relativisme?**

Lors du forum, une question est ressortie dans chaque atelier : faut-il ou ne faut-il pas prendre en compte l'aspect culturel ? Entre une position universaliste et une position relativiste, le forum n'a pas tranché. Mais comme l'a dit Sarah Khalfallah, consultante en management interculturel, ce n'est peut-être pas « oui » ou « non », mais plutôt « comment » prendre en compte la culture.

- **L'individu est expert de son parcours?**

Le médiateur culturel apporte des clés de lecture parmi d'autres que le professionnel peut utiliser pour mieux comprendre. On peut ainsi aider une personne à dire sa culture mais pas la dire à sa place. De la même façon, on peut construire des hypothèses avec les gens, mais la culture ne détermine pas tout (Betty Goguikian, psychologue à Appartenances).

- **Les identités sont multiples?**

Dans notre société individualiste, l'individu construit et déconstruit sa propre identité de manière plus ou moins autonome puisant dans des références multiples. Abdallah Fellahi, travailleur social hors murs à la FASe, a parlé de l'unicité de l'individu qui puise dans sa valise identitaire. Attention alors à l'ethnicisation des problèmes. Certains problèmes sont dus à la migration, à la culture ou au cycle de vie (Joseph Bella, éducateur à ASTURAL). Finalement, quelles que soient les origines de la personne, son intelligence émotionnelle (B. Munari) et sa culture du conflit (Ida Koppen) vont fortement déterminer son aptitude au changement.

- **L'interculturel est un processus dynamique?**

Comme l'a mis en évidence Sarah Khalfallah, il ne faut pas minimiser la faculté d'adaptation de tout individu. Cultures et traditions peuvent évoluer et ne sont pas figées. Parler de culture doit avoir une utilité dans la démarche d'intégration sinon cela ne fait qu'enfermer la personne dans une représentation figée et coupe la dynamique de la relation. La réflexivité sur ses propres projections, ses représentations et ses résonances est indispensable pour travailler en milieu de diversité culturelle.

Quant aux besoins émis par les professionnels lors de ce forum, ils concernent l'information, l'échange et la formation. Les participants souhaiteraient notamment avoir accès aux informations concernant les ressources existantes en matière de médiation interculturelle au sens large (ethnopsychiatrie, médiateurs-trices, personnes ressources, etc.). Ils aimeraient un support de diffusion synthétique (site internet, plaquette) contenant les compétences et settings des intervenants du réseau avec leur contact. Ils ont également proposé que soit mis en place une plate-forme régulière d'échanges sur les problématiques de l'interculturel. Des demandes en formation de gestion des conflits, d'espaces pour travailler leurs représentations ou d'approfondir la réflexion entamée lors de ce

forum ont été également formulées.

Les composantes de l'interaction

Même si ce forum n'a pas donné une définition de la « médiation interculturelle », il a ainsi permis de comprendre que c'est la posture qui fait le lien entre la médiation et l'interculturel. Cette posture médiative se base sur la décentration, l'impartialité, la neutralité et donne de la place pour l'expression de soi. Il ressort que le professionnel qu'il soit médiateur, policier, psychologue ou travailleur social ne travaille pas uniquement avec son cadre professionnel mais également avec ce qu'il est, ses représentations, son vécu, ses sensibilités. Tant ses représentations que ce qu'il va représenter pour son interlocuteur va être fondamental dans l'interaction.

[1] L'événement a eu lieu les 20 et 21 mars 2013 à la HETS et a réuni une centaine de participants dont la majorité étaient des professionnels (travailleurs sociaux, médiateurs, psychologues, policiers, interprètes communautaires, etc.). Visionner les vidéos du forum [en ligne](#).

[2] FAGET J. « Médiation et politique publique. La dynamique des fluides », 2005, p.13-15.