

## Langage du cœur dans les dynamiques de paix

ZOMBRE Poné Paulin

*Le département de diplomatie sociale à l'université de Lisala (UNILIS), République Démocratique du Congo*

### RÉSUMÉ

*Dans un contexte mondial marqué par la multiplication des tensions communautaires et le recul de la cohésion sociale, cet article interroge le rôle du langage du cœur dans les pratiques de diplomatie sociale orientées vers la consolidation de la paix. L'objectif de cet article est d'analyser le rôle du langage du cœur dans la cohésion sociale dans la commune de Ouargaye. S'appuyant sur une approche qualitative menée auprès d'acteurs communautaires, cette recherche explore la manière dont l'expression émotionnelle (empathie, reconnaissance, écoute sensible) peut agir comme levier de pacification dans des espaces de dialogue social. Les résultats révèlent que le langage du cœur, souvent exprimé à travers des récits de vie, des gestes symboliques et une communication bienveillante, permet de restaurer la confiance, d'humaniser les conflits et de favoriser des dynamiques de réconciliation. Toutefois, son efficacité dépend fortement de facteurs contextuels : légitimité sociale des médiateurs, compatibilité culturelle et soutien institutionnel. L'étude conclut à la nécessité d'intégrer pleinement l'intelligence émotionnelle dans les outils de médiation sociale et recommande une valorisation plus systématique de ces approches sensibles dans les politiques publiques de paix.*

**Mots-clés :** Diplomatie sociale, Langage du cœur, Emotions, Médiation communautaire, Sociologie des conflits

**Soumis le :** 21 juillet, 2025

**Publié le :** 29 août, 2025

**Auteur correspondant :** ZOMBRE Poné Paulin

**Adresse électronique :** [zombrepone@gmail.com](mailto:zombrepone@gmail.com)

**Ce travail est disponible sous la licence**

**Creative Commons Attribution 4.0 International.**



## 1. INTRODUCTION

Les conflits sociaux, identitaires et communautaires se multiplient et la recherche de la paix ne peut plus se limiter aux dispositifs institutionnels ou diplomatiques traditionnels. Les dynamiques contemporaines de conflit sont complexes et cette complexité exige des approches fondées sur la proximité, l'humanité partagée et l'écoute active (Bidouzo, 2019). C'est dans cette perspective que le « langage du cœur » devient comme une panacée, lui qui est compris comme une forme de communication ancrée dans l'empathie, la reconnaissance mutuelle et l'expression émotionnelle. Il mérite, de nos jours, une attention particulière et son exploitation dans de nombreuses situations conflictuelles pourrait les désamorcer. Dans les processus de pacification sociale, notamment lorsqu'il est intégré aux pratiques de diplomatie sociale, entendue ici comme un ensemble d'initiatives citoyennes, communautaires ou associatives visant à prévenir ou résoudre les conflits par le dialogue, ce type de langage pourrait jouer un rôle déterminant.

L'efficacité de la diplomatie sociale, dans les sociétés post-conflit ou traversées par des tensions chroniques, dépend en grande partie de sa capacité à instaurer un climat de confiance, à réparer les liens brisés et à susciter une volonté collective de vivre ensemble. Le langage du cœur, constitue un levier d'action pertinent pour construire une paix durable « par le bas », parce qu'il mobilise des émotions sincères, des récits de vie et des gestes de réconciliation. Même si nous présageons de son efficacité dans la résolution des conflits sociaux, le problème de sa maîtrise par les acteurs qui devraient y faire recours reste une gageure. Mieux connaître pour mieux l'exploiter dans la résolution des conflits est le défi.

Dès lors, une question centrale se pose : en quoi le langage du cœur peut-il renforcer les mécanismes de la diplomatie sociale dans les dynamiques de paix communautaire et institutionnelle ?

A cette question, deux autres subsidiaires se posent à savoir Comment le langage émotionnel favorise-t-il l'écoute et la reconnaissance mutuelle entre les acteurs sociaux ? et de quelle manière le langage du cœur peut-il être intégré dans les pratiques de diplomatie sociale pour soutenir les processus de médiation et de réconciliation ??

Le présent article se donne pour objectif général d'analyser le rôle du langage émotionnel dans la consolidation des dynamiques de paix à travers la diplomatie sociale. Mais, de manière spécifique, il s'agit d'identifier les fonctions sociales et relationnelles du langage émotionnel dans les contextes de tensions communautaires et d'évaluer les modalités d'intégration du langage du cœur dans les pratiques de diplomatie sociale en tant qu'outil de médiation. Dans la dynamique de cet article, nous formulons l'hypothèse générale qui est que le langage du cœur, en facilitant l'écoute, la reconnaissance mutuelle et l'expression émotionnelle, constituerait un outil stratégique de pacification au sein des dispositifs de diplomatie sociale.

Deux hypothèses secondaires se présentent sont que l'expression émotionnelle sincère favoriserait une écoute active et une reconnaissance mutuelle entre parties en conflit, contribuant à une meilleure compréhension réciproque et que l'intégration du langage émotionnel dans les démarches de diplomatie sociale augmenterait l'efficacité des processus de médiation et de résolution de conflits.

Cette recherche est conduite selon approche qualitative interprétative et compréhensive, reposant sur des entretiens, des observations de terrain et une analyse des discours. Nous l'inscrivons dans une sociologie critique des émotions et des pratiques pacificatrices, et nous nous inspirons des travaux de Johan Galtung (1969), Arlie Hochschild (1983) et Axel Honneth (2000) en la matière.

## 2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

### 2.1. Le langage du cœur : entre émotion, reconnaissance et lien social

Le « langage du cœur » n'est pas une expression strictement académique, toutefois il renvoie à des réalités bien étudiées en sociologie : l'émotion, l'authenticité, la vulnérabilité, et l'expression affective dans l'interaction sociale. Dans une société dominée par la culture des sciences exactes, la sociologie des émotions, développée notamment par Arlie Hochschild (1983), souligne que les émotions sont socialement construites, régulées et utilisées dans les relations sociales instrumentalisées surtout pour produire ou restaurer des liens sociaux. Elles ne sont donc ni purement individuelles ni spontanées.

Bien utilisé dans les sphères sociales et politiques l'émotion devient une forme légitime de communication offrant un « capital émotionnel » au service du dialogue. C'est que soutient Eva Illouz (2007). Cette approche nous permet d'intégrer la notion de langage du cœur comme un ensemble de pratiques discursives et symboliques qui favorisent l'ouverture à l'autre, l'écoute, la compassion, et la réconciliation et qui s'avère adapté à l'esprit africain tourné vers le communautarisme.

### 2.2. La diplomatie sociale : une approche de proximité dans la gestion des conflits

Portée par des acteurs sociaux de proximité : leaders communautaires, ONG, médiateurs culturels, groupes religieux ou citoyens ordinaires, la diplomatie sociale désigne des pratiques de résolution des conflits non centralisées. Contrairement à la diplomatie classique – étatique et stratégique – la diplomatie sociale s'appuie sur des réseaux informels, des dynamiques communautaires et des dispositifs participatifs et construit des compromis basés sur le substrat culturel des acteurs engagés. C'est dans cette logique que, Jean-Marie Médard et autres théoriciens du « pouvoir doux » (soft power) insistent sur la capacité des acteurs sociaux à créer des compromis durables à travers le dialogue, la médiation et l'inclusion émotionnelle.

La diplomatie sociale est bien adaptée au contexte africain où la notion de famille, de culture communautaire et autres sont toujours sacrées.

### 2.3. La paix comme processus relationnel : de la cessation du conflit à la reconstruction du lien

La notion de paix dépasse la simple absence de violence. Le sentiment de vivre en paix ou dans la paix dépend de nombreux facteurs. Pour Johan Galtung (1969), la paix peut être négative (absence de guerre) ou positive (présence de justice sociale, de relations harmonieuses, de dialogue). Elle devient alors un processus relationnel qui suppose la reconnaissance mutuelle, la reconstruction des liens brisés, et la guérison symbolique des blessures sociales. La paix s'avère être en perpétuelle construction.

La théorie de la reconnaissance de Axel Honneth (2000) explique que tout être humain a besoin d'être reconnu dans trois sphères : affective (amour), juridique (respect) et sociale (valeur). Refuser à un être le droit à un des aspects c'est lui déclarer la guerre ou en faire un adversaire de la paix. Le conflit naît donc d'un déficit de reconnaissance. Le langage du cœur pourrait constituer une réponse sociologique aux conflits invisibles, aux humiliations collectives et aux formes d'exclusion symbolique s'il se manifeste comme l'expression d'une reconnaissance affective et morale.

### 2.4. Articulation entre émotion et action collective dans la pacification sociale

Des chercheurs comme James Jasper, en soulignant que les émotions peuvent motiver, structurer et légitimer les actions collectives pacifiques, s'intéressent à la dimension émotionnelle de l'action collective, notamment dans des contextes de réconciliation post-conflit. Ainsi, les récits émotionnels partagés (témoignages de victimes, mémoire collective, cérémonies de pardon) deviennent des leviers puissants pour transformer les conflits latents en dynamiques de paix et restaurer l'équilibre social.

## 3. MÉTHODOLOGIE

### 3.1. Type de recherche

Le présent article adopte une approche qualitative interprétative et compréhensive, centrée sur la compréhension en profondeur des pratiques discursives, émotionnelles et sociales qui constituent le langage du cœur dans des contextes de diplomatie sociale. Ce choix repose sur la volonté de saisir les significations que les acteurs eux-mêmes attribuent à leurs interactions et à leurs stratégies de pacification. En interprétant les discours, pratiques et expériences des acteurs sociaux, la recherche vise à comprendre le rôle des émotions dans les dynamiques de paix, un objet éminemment subjectif et relationnel.

### 3.2. Cadre géographique et temporel

L'étude se déroule dans à Ouargaye, un espace marqué par l'insécurité grandissante, un déplacement massif de population, des tensions communautaires récurrentes mais aussi par l'émergence d'initiatives locales de médiation sociale. La période d'enquête s'étend de mars à avril 2025 afin d'observer des processus dynamiques et non ponctuels.

### 3.3. Population cible et échantillonnage

L'enquête a ciblé principalement les acteurs de la diplomatie sociale (médiateurs communautaires, responsables d'ONG locales, leaders religieux ou coutumiers). Il y a aussi les bénéficiaires des actions de médiation (citoyens impliqués dans des conflits ou processus de dialogue, déplacés internes). Et enfin, nous avons fait une collecte des données auprès des témoins ou observateurs qualifiés (agents sociaux, chercheurs, etc.).

L'échantillonnage est raisonné (non probabiliste), basé sur la pertinence des acteurs par rapport à la problématique, avec une recherche de diversité sociologique (genre, âge, fonction, origine culturelle).

### 3.4. Techniques de collecte des données

Trois techniques principales sont mobilisées. Il y a les entretiens semi-directifs qui ont été menés auprès d'une vingtaine d'acteurs clés, les entretiens ont permis de recueillir des récits d'expérience, des perceptions émotionnelles, ainsi que des stratégies de dialogue mobilisant le langage du cœur.

Ensuite, il y a les observations de terrain qui ont consisté à une participation à des rencontres communautaires, des cercles de dialogue, des cérémonies de pardon ou autres formes de médiation sociale. L'observation a permis d'identifier les gestes, attitudes, mots ou silences porteurs d'un langage affectif.

Enfin, il faut noter qu'il y a eu un travail d'analyse documentaire : revue de rapports d'ONG, discours publics, archives médiatiques ou productions locales en lien avec la diplomatie sociale et les pratiques pacificatrices.

### 3.5. Méthode d'analyse

Les données recueillies ont été analysées selon une approche thématique avec codage et catégorisation des extraits d'entretiens et d'observations selon des axes tels que : écoute active, empathie, réciprocité, expression émotionnelle, reconnaissance mutuelle

Cela permet de faire émerger les catégories à partir des discours recueillis. Une attention particulière a été portée aux expressions émotionnelles (verbalisation des sentiments, usage des symboles, langage corporel) et aux dynamiques de reconnaissance mutuelle. Une analyse socio-sémantique a permis de mettre en évidence des formes langagières affectives : mots, expressions, récits, métaphores et d'identification des registres émotionnels mobilisés (compassion, pardon, vulnérabilité...). Enfin, une comparaison intercontextuelle a également permis de repérer des similarités et différences dans l'usage du langage du cœur selon les types de conflits ou les groupes sociaux.

### 3.6. Limites méthodologiques

L'approche qualitative, bien qu'adaptée à la profondeur d'analyse requise, présente certaines limites. La subjectivité des interprétations et la difficulté d'accès à certains contextes de conflit ou de dialogue, parfois marqués par la méfiance ou la confidentialité ont représenté des limites objectives à la recherche.

## 4. PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

### 4.1. Manifestations concrètes du langage du cœur dans les pratiques locales de médiation

Les entretiens et observations menés ont mis en évidence diverses formes d'expression du langage du cœur, utilisées par les acteurs de la diplomatie sociale. Trois ont principalement retenu notre attention. Il s'agit premièrement de l'usage de récits personnels (témoignages de souffrance, d'exil, de pardon) comme levier d'humanisation de l'autre. Permettre aux acteurs qui ont vécu les événements de les relater à leur manière et, surtout, de façon libre les soulage. Deuxièmement, nous relevons que l'adoption d'un ton apaisant et bienveillant, souvent accompagné de gestes corporels symboliques (toucher de la main, regard direct, silence partagé) contribue à faciliter l'expression libre et l'évacuation d'un certain niveau de rancœur voire de douleur. Enfin, nous constatons que la valorisation des émotions dans les discours publics, notamment dans les cérémonies de réconciliation où des expressions telles que « je ressens ta douleur », « ton vécu est le mien », ou « je te reconnais dans ta dignité » sont fréquentes et ont permis à la démarche de laisser et faire parler les cœurs d'atteindre ses objectifs.

Ces éléments traduisent un langage qui dépasse la logique argumentative ou juridique pour laisser apparaître la dimension sensible et relationnelle des individus, ouvrant des espaces propices à la réparation du lien social.

### 4.2. Effets du langage émotionnel sur les processus de pacification

Plusieurs effets du langage du cœur ont été relevés par les acteurs interrogés.

Nous notons le renforcement de la confiance entre parties autrefois antagonistes, grâce à la sincérité perçue dans l'expression émotionnelle. Sans la confiance entre acteurs, le climat de méfiance ne peut retomber et les crises ne peuvent qu'amplifier.

Nous observons la réduction des tensions lors des dialogues communautaires : l'introduction d'un langage non violent et empathique favorise l'écoute mutuelle condition sine qua non de retour à la paix.

Nous avons observé des constructions de nouveaux récits partagés, capables de désamorcer les oppositions identitaires rigides en réintroduisant la complexité et l'humanité de chacun. Des récits revus pour prendre en compte les nouveaux paramètres d'humanisme que les échanges ont apporté. Un médiateur communautaire interrogé témoigne : « *Lorsque je parle à un chef coutumier ou à un jeune belligérant avec le cœur, sans juger, c'est comme si les armes intérieures tombaient.* »

Ainsi, le langage du cœur agit comme facilitateur symbolique, permettant de sortir de la logique du face-à-face conflictuel pour entrer dans une dynamique d'altérité réconciliée.

### 4.3. Obstacles et limites à l'usage du langage du cœur

Malgré ses effets positifs, plusieurs freins structurels et culturels à l'utilisation du langage du cœur ont été identifiés. Quelques fois, les normes de virilité ou de réserve émotionnelle obligent certains protagonistes à ne pas vouloir fléchir, considérant l'émotion comme une faiblesse. Cette attitude provient de leur culture et sentiment de fierté dicté par la volonté de rappeler à tous leur descendance princière, apte à commander et à se faire obéir. D'autre part, la méfiance institutionnelle se laisse observer chez certains acteurs politiques ou militaires qui considèrent le langage émotionnel comme non stratégique ou trop subjectif. Enfin, le risque d'instrumentalisation émotionnelle est aussi réel en ce sens que, dans certains cas, les émotions sont mobilisées de manière calculée pour obtenir un effet sans réel engagement pour la paix. Comme il est loisible de le constater, l'efficacité du langage du cœur reste souvent dépendante de la légitimité de celui qui le porte : un médiateur respecté sera plus écouté qu'un acteur extérieur, même sincère.

## 5. DISCUSSIONS DES DONNEES

Le langage du cœur, en tant que vecteur d'émotions authentiques, constitue un levier stratégique dans les dispositifs de diplomatie sociale. Si cette hypothèse générale est confirmée par les résultats empiriques, il convient de relever que cette efficacité apparaît modulée par une série de conditions sociales, culturelles et institutionnelles qu'il convient d'analyser à la lumière du cadre théorique mobilisé.

### 5.1. Validation des hypothèses par les pratiques de terrain

En rappel les données collectées sur le terrain par entretiens et observations. Nous observons qu'elles mettent en évidence la manière dont l'expression émotionnelle sincère favorise effectivement l'écoute active et la reconnaissance mutuelle entre parties en conflit. Cette constatation rejoint la première hypothèse secondaire qui stipule que les récits personnels, les gestes symboliques et les paroles empathiques observés constituent des pratiques discursives et ouvrent un espace relationnel propice à la réhumanisation de l'autre. La parole émotionnelle y devient un acte de reconnaissance, au sens d'Axel Honneth (2000), permettant la reconstruction de la dignité et du lien social.

Il ressort également que l'intégration du langage du cœur dans les processus de médiation sociale renforce la capacité des dispositifs à instaurer la confiance, à désamorcer les antagonismes identitaires et à faire émerger des récits partagés. Cette observation valide la deuxième hypothèse secondaire et s'aligne avec les théories de Johan Galtung (1969) sur la paix positive, entendue non seulement comme absence de conflit mais comme présence d'un tissu social restauré. Le langage émotionnel apparaît ici comme une « technologie douce » de réconciliation, avec des effets dépassant les seules dimensions symboliques.

### 5.2. Apports à la théorie de la paix et de la reconnaissance

Les résultats présentés permettent d'approfondir les apports de la sociologie des émotions et de la sociologie de la reconnaissance. En effet, les données du terrain démontrent que l'émotion n'est pas qu'une réaction passive, mais bien une ressource sociale mobilisable dans l'action collective en faveur de la paix. Les médiateurs communautaires qui maîtrisent ce registre affectif incarnent

une forme de leadership émotionnel. Ce qui fait que leur légitimité repose moins sur une autorité formelle que sur une capacité à écouter, ressentir et reconnaître.

Par ailleurs, les expressions émotionnelles recueillies montrent que les pratiques de diplomatie sociale fondées sur le cœur contribuent à sortir d'une conception utilitariste de la médiation. Enfin, elles introduisent une logique de réciprocité affective, qui agit comme catalyseur du changement relationnel. Ce constat confirme les perspectives de James Jasper sur l'articulation entre émotion et engagement pacificateur.

### 5.3. Limites d'opérationnalisation du langage émotionnel

Nous constatons des limites sociologiques de ce type de langage. La normativité émotionnelle, consubstantielle à la culture chez certains groupes sociaux (hommes jeunes ou leaders coutumiers), peut restreindre l'expression des émotions perçues comme une faiblesse et renforcer l'idée que le langage du cœur n'est pas universellement accessible ni spontanément accepté.

En outre, la dimension stratégique de certaines expressions émotionnelles observées (émotions simulées ou instrumentalisées) montre que ce langage peut être détourné, perdant ainsi sa fonction éthique et réparatrice. Les travaux d'Eva Illouz sur la marchandisation des émotions, interpelle donc sur la nécessité d'encadrer ces pratiques par des principes de sincérité et de responsabilité sociale.

Enfin, l'efficacité de ce langage dépend d'un facteur essentiel : la légitimité sociale du porteur du message : un médiateur extérieur ou mal identifié culturellement, même sincère, peut se heurter à la méfiance, ce qui rappelle l'importance de l'ancrage local et du capital symbolique dans les dispositifs de médiation.

### 5.4. Vers une intégration structurelle du langage du cœur

À la lumière de ces observations, le langage du cœur est un pilier structurel des politiques de paix et ne doit être perçu comme un supplément moral. Sa reconnaissance institutionnelle, sa valorisation dans les formations des médiateurs, et sa contextualisation culturelle sont des conditions sine qua non pour en faire une véritable méthode sociopolitique de pacification.

Ainsi, cette recherche, quoiqu'encore embryonnaire, ne se contente pas de valider des hypothèses empiriques : elle propose un changement de paradigme dans l'analyse des conflits, en plaçant la sensibilité au cœur de la reconstruction sociale.

## 6. RECOMMANDATIONS

Au terme de cette recherche, plusieurs recommandations peuvent être formulées à l'intention des praticiens, chercheurs et décideurs et nous en formulons cinq :

- Renforcer les compétences des médiateurs sociaux sur l'écoute active, la gestion des émotions et la communication empathique.
- Créer des espaces rituels et symboliques favorisant l'expression du langage du cœur (cercles de parole, témoignages publics, cérémonies de pardon), afin de renforcer les dynamiques de réconciliation.
- Associer systématiquement les initiatives de paix aux récits personnels des acteurs du conflit, pour replacer l'humain au centre des processus de résolution.
- Promouvoir une approche interculturelle du langage émotionnel, en tenant compte des spécificités locales pour éviter les malentendus ou rejets liés à des normes de communication différentes.
- Encourager la recherche-action sur les émotions dans la diplomatie sociale, en contexte africain.

## 7. CONCLUSION

À travers cette recherche, nous avons mis en lumière le rôle central que peut jouer le langage du cœur dans les pratiques de diplomatie sociale orientées vers la pacification des conflits. Cette forme de communication, fondée sur l'expression émotionnelle, la reconnaissance mutuelle et l'écoute sincère, permet d'humaniser les rapports entre acteurs sociaux souvent enfermés dans des logiques de méfiance, de peur ou d'hostilité. Loin de se limiter à une approche naïve ou sentimentaliste, le langage du cœur apparaît, à la lumière des données collectées, comme un outil stratégique de transformation sociale. Il favorise la reconstruction du lien social, l'émergence d'une mémoire partagée et l'engagement dans des processus de réconciliation durables, en s'ancrant dans des dynamiques locales de proximité.

Cependant, son efficacité reste conditionnée par plusieurs facteurs : la légitimité sociale des médiateurs, le contexte culturel, mais aussi le cadre politique et institutionnel dans lequel il s'exprime. Le langage du cœur ne peut remplacer les mécanismes structurels de justice, mais il peut les compléter en créant les conditions affectives nécessaires à leur réception et leur légitimation par les communautés.

En somme, la pacification durable passe par une double articulation : la rationalité des dispositifs formels et la sensibilité des approches relationnelles. Le langage du cœur s'impose ainsi comme un vecteur sociologique puissant de diplomatie sociale.

## BIBLIOGRAPHIE

- Axel Honneth (2000). *La Lutte pour la reconnaissance* (trad. Pierre Rusch), Le Cerf, 240 p.
- Bidouze Thierry (2019). *Les Organisations internationales et la résolution des conflits post-bipolaires en Afrique*, DICE Éditions, Aix-en-Provence, 426 p.
- derach, J. P. (1997). *Building peace: Sustainable reconciliation in divided societies*. Washington, DC: United States Institute of Peace Press.
- Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Oslo: International Peace Research Institute.
- Hochschild Arlie Russell (1983). *The managed heart : commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551–575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Honneth, A. (1992). *La lutte pour la reconnaissance: Essai sur la dialectique sociale\**. Paris: Cerf.
- Illouz, E. (2006). *Les émotions capitalistes*. Paris: Seuil.
- Jasper, J. M. (2011). Emotions and social movements: Twenty years of theory and research. *Annual Review of Sociology*, 37, 285–303. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.012809.102613>
- Johan Galtung (1969). *Le Violence, peace and peace research*, Journal of Peace research Vol. 6, No. 3, pp. 167-191
- Médard, J.-F. (2003). Le pouvoir doux dans les relations internationales. *Revue Internationale et Stratégique*, 49 (1), 9–16. <https://doi.org/10.3917/ris.049.0009>
- Nussbaum, M. C. (2001). *Upheavals of thought: The intelligence of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ricoeur, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Paris: Stock.

- Touraine, A. (2005). Un nouveau paradigme pour comprendre le monde d'aujourd'hui. Paris: Fayard.