

**In : « Chocs de cultures : Concepts et Enjeux
pratiques de l'interculturel », Camilleri C. et
Cohen-Emerique M. (edit), 1989, Pp 77-115**

**TRAVAILLEURS SOCIAUX ET MIGRANTS
LA RECONNAISSANCE IDENTITAIRE
DANS LE PROCESSUS D'AIDE**

Margalit Cohen-Emerique

**DIFFICULTÉS DE COMMUNICATION
ET DE COMPRÉHENSION**

Les travailleurs sociaux intervenant auprès des populations migrantes se heurtent à divers problèmes : d'une part, ils rencontrent des difficultés de communication avec cette catégorie de clients qui, non seulement maîtrisent mal ou pas du tout la langue française, mais aussi ont une façon d'entrer en contact si différente de la nôtre. Souvent c'est dès le premier entretien qu'ils sont frappés par l'inhabituel, l'étrange, la différence qui choque, le mode relationnel autre, et se sentent mal à l'aise : comme cette assistante sociale recevant une famille vietnamienne au complet, assise devant elle et souriant, attendant sans expliquer la raison de sa visite ; il ne lui tardait qu'une chose : qu'ils partent parce qu'elle ne pouvait pas communiquer avec eux.

D'autre part, ils se posent de nombreuses questions quant à leurs capacités de comprendre les demandes et d'évaluer les difficultés de cette population, prenant conscience du fait qu'ils ont pu faire dans le passé des erreurs à l'origine d'actions inadéquates, d'autant plus fâcheuses qu'ils étaient intervenus pour apporter une aide. Ainsi par exemple : des interventions socio-éducatives pas toujours mûrement réfléchies pour soutenir la révolte d'une adolescente maghrébine contre l'oppression de son milieu familial en la plaçant dans un foyer, rupture qui a rarement les effets escomptés d'autonomisation et d'indépendance ; ou des placements de longue durée pour des nourrissons dans des services de pédiatrie d'abord, puis dans des pouponnières et des familles d'accueil pour des raisons de santé. Ces placements s'avèrent en grande partie injustifiés, pouvant entraîner des troubles psychiques chez l'enfant et un relâchement des liens familiaux à son égard (1) ; ou encore une action socio-éducative, sans négociation et implication du père, considéré comme « démissionnaire » : action qui renforce la situation d'anomie familiale alors qu'il faudrait tenter de la dépasser, tout au moins dans le cadre de son intervention.

Les travailleurs sociaux attribuent généralement ces difficultés à leur méconnaissance des cultures dont sont originaires leurs clients, méconnaissance qui ne leur permet pas de prendre en compte dans leur évaluation tous les éléments constitutifs des situations dans lesquelles prennent forme et sens l'existence des personnes dans leurs rôles et statuts. En effet ils constatent que l'étranger, lorsqu'il arrive dans le pays d'accueil, est lourd d'une culture qui non seulement modèle les représentations de ses rôles familiaux et donne les règles qui balisent sa sociabilité, mais aussi marque sa sensibilité, son rapport au corps, à l'espace, au temps, ... ; elle est profondément ancrée en lui sous forme d'attitudes, de manières d'être, de croyances, de valeurs et cela même s'il en récuse l'importance.

Aussi les travailleurs sociaux jugent-ils bon de s'informer sur les spécificités culturelles des communautés de migrants qu'ils accueillent. Certains vont même jusqu'à étudier les langues d'origine (l'arabe en particulier).

IMPORTANCE DE LA CONNAISSANCE DE LA CULTURE D'ORIGINE

On ne peut qu'encourager cette démarche de connaissance, cet effort de compréhension et de façon générale toute curiosité d'ordre ethnologique et anthropologique qui donne une ouverture sur le monde et revitalise ses façons de voir et de faire.

Trop souvent encore, comme nous l'avons constaté dans les stages de formation, on ne va pas chercher l'information, même si l'on soupçonne l'origine culturelle de certaines conduites, attitudes et coutumes. Comme cette équipe de prévention devant le cas d'une famille marocaine qui avait donné une de ses filles à élever par des collatéraux : elle se demandait pendant des mois sans se documenter, ni poser la question aux intéressés, s'il s'agissait d'un comportement culturel ou d'un rejet des parents vis-à-vis de l'enfant, alors que pour d'autres domaines de la vie du couple, ces praticiens développaient une grande curiosité.

Et pourtant un des premiers informateurs peut être souvent le migrant lui-même. L'intérêt qu'on porte à sa culture, à son pays, à son village, à sa coutume, aux objets et à l'iconographie de sa maison ne lui est pas indifférent. Bien au contraire, il lui va droit au cœur, et le lui manifester a sans doute à ses yeux autant de prix qu'une aide concrète. On y gagne non seulement une confiance plus authentique et plus approfondie, mais aussi une relation plus symétrique où le migrant n'est plus seulement celui qui reçoit mais celui qui apporte quelque chose en faisant connaître et reconnaître sa culture qui forme la trame de son identité sociale. Et même s'il ignore le sens de ses coutumes, même s'il ne répond que dans un langage pauvre : « cela se fait ainsi chez nous », ce qu'il exprime au travailleur social c'est une partie de lui-même, de ses habitudes, de ses traditions avec toute la résonance affective qu'elles ont pour lui. Il affirme son enracinement, son histoire et, au-delà de l'anecdote et des

événements de sa vie, sa mémoire inscrite dans une dimension collective, historique, symbolique dans laquelle il puise sentiment d'appartenance, estime de soi et dignité.

Et si le migrant ne peut ou ne veut s'exprimer, il se trouvera toujours un informateur dans son entourage ou auprès d'associations qui apportera des éclaircissements.

Bref, c'est son identité que le travailleur social lui permet de présenter, de mettre en scène en s'informant auprès de lui, en s'intéressant à lui. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre les invitations à des repas ou à des fêtes, les cadeaux, si souvent source d'étonnement et de malaise par les professionnels (2). Le migrant, en effectuant un don en échange d'un service ou d'une aide, retrouve estime de soi, dignité et autorité ; le professionnel en acceptant ce don, respecte un autre code culturel d'échange social qui s'inscrit au plus profond de l'affectivité de la personne du migrant et lui reconnaît sa dimension sociale en tant qu'être de valeur et de sens.

Cette reconnaissance de la personne dans toutes ses dimensions : psychologique, culturelle, sociale et historique, est fondamentale dans le processus d'aide. Elle sera développée plus loin.

INSUFFISANCE ET PIÈGES DE LA NOTION DE CULTURE D'ORIGINE

Mais ramener les difficultés de communication et de compréhension à un manque de connaissance des spécificités culturelles nous paraît insuffisant et à la limite un leurre, pour trois raisons :

IDENTITÉ CULTURELLE, NOTION COMPLEXE

La culture d'origine est une notion trop large et, de là, réductrice si elle n'est pas différenciée en fonction de multiples appartenances qui caractérisent les personnes et les groupes : appartenance à une nation, une ethnie,

une région, une religion, à un milieu rural ou urbain, à un groupe majoritaire ou minoritaire déjà dans le pays d'origine. Ainsi, un réfugié H'MONG des hauts plateaux du Vietnam ne peut être confondu avec un Vietnamien d'origine chinoise et citadine ; ou un Algérien kabyle musulman ne peut être perçu comme un Algérien arabe, ceux-ci se différenciant à leur tour d'un Français musulman. Quoiqu'ils partagent des caractéristiques communes d'appartenance à l'Algérie, l'islam, le Maghreb, leurs ethnies, l'histoire très ancienne ou au contraire très récente de leur groupe, leur situation politique par rapport au pays d'accueil et au pays d'origine, tout cela introduit des différences importantes dans leur identité culturelle, qui devront être prises en compte lorsqu'on se réfère au concept de culture d'origine.

Ne pas oublier que l'individu n'est jamais passif dans son appropriation de la culture. En fonction de multiples facteurs, il manipule, hiérarchise ses multiples appartenances de façon personnelle et a toujours une interprétation personnelle, dynamique, voire créatrice des modèles culturels, réalisant par lui-même la dualité complexe de toute identité : *être à la fois semblable et différent.*

Enfin suivant son pays d'origine, son lieu de vie, le migrant a été en contact de façon plus ou moins intense avec la culture occidentale. Il a déjà connu au pays un processus de changement culturel (acculturation), plus prégnant pour les migrants venant de pays autrefois colonisés où l'influence française a été prépondérante, et certains de ces modèles culturels, bien que conflictuels, ont été adoptés déjà dans le pays d'origine par une partie de la population. Les travaux classiques de F. FANON (3) et A. MEMMI (4) décrivent la psychologie du colonisé qui a intériorisé la valorisation de la culture du colonisateur, s'aliénant de la sienne propre car ignorée ou méprisée par ce dernier. De nombreux travaux sur le processus d'acculturation dans les pays en voie de développement montrent combien le changement au niveau des individus et des groupes est un processus complexe d'emprunts ou de résistances aux modèles des sociétés industrialisées, à chaque fois différent en fonction des situations et des groupes en présence (5).

En fait pour le travailleur social, il s'agit autant de connaître la culture d'origine du migrant et de sa famille que de rechercher les formes de transition, de compromis ou d'ambivalence culturelle dans leur processus d'acculturation, pour éviter une approche de tout ou rien : d'un côté culture d'origine, de l'autre pays d'accueil, qui projette sur autrui une identité unidimensionnelle et réductrice dans laquelle il ne se reconnaît pas.

L'IDENTITÉ LIÉE À LA SITUATION DE MIGRATION

Le migrant a une identité spécifique en relation avec la situation même de migration et ses multiples dimensions, économique, sociale, politique, psychologique. En voici quelques-unes :

A. Le projet migratoire

En premier, c'est son projet migratoire pour lequel il a quitté son pays, son village, sa famille, il a investi tant d'espoirs et fait tant de sacrifices. Ce projet fonde son présent comme son avenir, le sien et celui de sa famille, lui permet de répondre aux attentes et pressions de la famille et de la communauté au pays ; partir est un acte individuel choisi par les hommes forts attirés par le modernisme et désireux de progresser, comparés à ceux restés chez eux, incapables de tenter l'aventure.

Comme l'écrivait le président John F. KENNEDY (6), lui-même fils d'immigrés irlandais :

« Il n'y a rien de plus extraordinaire que la décision d'émigrer. Cette accumulation de sentiments et de réflexions qui conduit finalement une famille à faire ses adieux à la communauté dans laquelle elle a vécu durant des siècles, à briser des liens anciens, à quitter les paysages familiers et à se lancer sur les mers menaçantes vers une terre inconnue. »

Tony LAINE (7) dans son livre *La mal vie* met en lumière, par des entretiens recueillis auprès d'émigrés algériens, cet élan, cette énergie :

« Ils veulent écrire la saga des immigrés pour que reste dans l'histoire de ces hommes sacrifiés comme l'Odysée au Panthéon de l'histoire... Des livres futurs diront la gloire et la souffrance de tout un peuple de l'Exode » (p. 205/206).

Nous insistons sur ces aspects dynamiques et créateurs car la représentation qu'on se fait de l'émigré est autre généralement ; c'est plutôt l'image d'une personne à problèmes, ayant échoué dans son pays et qui cherche dans un ailleurs ce qu'il ne peut trouver chez lui et par ses propres ressources, car il fait partie des plus démunis. Vision misérabiliste qui ignore la décision personnelle soutenue par de fortes motivations et une volonté intense de changement, mais qu'il serait toutefois inexact de voir uniquement au niveau individuel. Cette décision est à replacer dans un contexte historique, politique et économique et aussi familial, qui met en évidence les puissantes contraintes extérieures qui ont surdéterminé ce choix (accession à l'indépendance des pays ex-colonisés, boom économique des années 60 dans les pays occidentaux et politique sociale de réunification des familles, paupérisation de certaines régions en Afrique, option familiale, ...).

De même ce projet n'est pas uniquement tendu vers l'acquisition de choses concrètes comme nous l'entendons souvent : « Ils sont venus pour gagner leur vie, améliorer leur situation économique, s'enrichir. » Là aussi, on risque d'enfermer le migrant dans une image aliénante si on n'intègre pas à ce projet un énorme espoir de changement et d'ouverture vers de multiples possibilités. Bien des livres, films, décrivent ce projet de tous les migrants du monde, cherchant dans un autre pays, cette Terre promise où prospérité, bonheur et reconnaissance sociale sont accessibles, vision idéalisée que les compatriotes revenus en vacances au pays se chargent d'entretenir.

Améliorer sa situation économique, accéder à un certain niveau de vie favorisent une ascension sociale, c'est-à-dire permettent de recueillir la considération, la reconnaissance pour lui et sa famille (élargie) dans son propre pays d'abord, puis dans le nouveau où en réalité il ne sera jamais vraiment reconnu, où il ne sera que toléré.

La voiture et les cadeaux, ramenés lors des vacances au pays, sont un signe de cette réussite donnant accès à la considération ; le mandat mensuel envoyé à la famille est l'acte qui symbolise cette reconnaissance pour lui-même et par les autres et le valorise.

Le projet migratoire est aussi l'idée de développer sans contrainte ses possibilités, de réaliser son identité personnelle pour dépasser les limites non seulement de la pauvreté mais aussi celles de son milieu d'origine, de sa famille, de sa strate sociale.

Dans les pays occidentaux, l'émigration intérieure peut offrir des possibilités de réalisation des aspirations individuelles. Sociétés riches et démocratiques, leur mobilité sociale permet à la personnalité un progrès et leurs institutions politiques se veulent favoriser le développement harmonieux des libertés individuelles. Mais dans le pays où la société n'offre à l'individu aucune possibilité d'ascension sociale, la seule solution est d'émigrer, sinon comme le dit Abou SELIM (6), les alternatives sont : « migrer ou mourir ». C'est donc décider d'en finir avec les limites, aller vers des possibilités dont on sait qu'elles existent même si on les amplifie par un effet inévitable de l'imagination. C'est vivre indépendant de la pression de la famille, de la hiérarchie, du clan, de la tradition, même s'il faut vivre mal, très mal.

Ces situations, un travailleur social a souvent du mal à les comprendre : comment un migrant peut-il rester à l'étranger alors qu'il vit si difficilement ? Dans son propre pays il retrouverait au moins une certaine convivialité ! Comment peut-il aspirer à une certaine autonomie alors qu'il renforce dans le pays d'accueil ses liens avec la tradition et les coutumes d'origine ? Comment peut-il vivre si « chichement » en France, jusqu'à demander une aide, alors qu'il envoie une partie de son salaire ? Voilà les multiples facettes complexes et conflictuelles de la migration.

Nous ne pouvons ici qu'insister sur l'importance de leur prise en compte dans la compréhension des personnes. Souvent, lorsque le travailleur social reçoit une demande d'un migrant, à côté du problème concret qu'il présente, il faut deviner l'atteinte, voire même

l'effondrement de ce projet migratoire par la maladie, l'accident du travail, le chômage ; même lorsqu'il s'agit de crises concernant les enfants (échecs scolaires, troubles psychologiques, délinquance), il s'agit toujours de ce projet : face aux déceptions rencontrées dans la réalité de la société d'accueil, réalité qui heurte ses rêves, face à la solitude, l'humiliation et la discrimination, une de ses consolations est que les enfants réalisent ce qu'il n'a pu réussir et cette crise ébranle encore un peu plus ses espoirs et porte atteinte à l'image de soi. Notons en passant que la notion de réussite sociale doit être replacée, pour être comprise, dans le contexte migratoire de chaque communauté et dans le cadre du projet individuel.

La famille joue un rôle fondamental dans le processus d'insertion du migrant à la société d'accueil ; elle est le refuge où il retrouve ses références, ses racines, son sentiment d'appartenance, dans les actes les plus humbles de la vie quotidienne comme dans les moments les plus sacrés de l'existence. D'où la fragilisation qu'engendre l'éclatement de la famille par les placements d'enfants (mesure à mûrement réfléchir) ou la situation de migrant isolé (8).

B. Migration, rupture et élaboration d'un deuil

Mais pour certains, il n'y a pas de projet migratoire : les exilés politiques, les réfugiés, les harkis, tous partis précipitamment pour fuir une menace réelle ou un régime honni. Pour les uns, il y a espoir d'un retour incessant que seul le temps qui s'écoule estompe progressivement (9) ; pour les autres, d'emblée, c'est une rupture définitive.

Sans pouvoir entrer dans la multitude des situations propres à chaque communauté et à chaque individu il y a une constante : le traumatisme du départ ou la fuite brutale souvent dans des conditions tragiques, laissant derrière soi famille, biens, liens et tombes (10) avec le sentiment qu'on ne les reverra plus jamais.

C'est une sorte de mort pour soi et pour les autres,

génératrice d'une véritable situation de deuil qui peut mettre des années à s'élaborer.

Nous en avons été frappée, lors d'interviews de femmes rapatriées d'Algérie qui, encore en pleurant quinze ans après, racontent leur départ précipité vers la France. Cette dimension de deuil est un aspect peu connu, dont les migrants ne peuvent pas toujours parler, soit parce qu'elle est trop douloureusement enfouie au plus profond d'eux-mêmes, soit parce qu'ils craignent la réaction de celui qui écoute, la dimension politique étant toujours présente dans ce type de situation.

C. Le statut social et politique spécifique

On connaît l'image classique du Maghrébin portant toujours sur lui, dans un sachet en plastique, ses papiers officiels même sans importance, qu'il ressort à chaque occasion pour faire valoir ses droits dont il connaît le prix et la précarité... En effet, quoique bénéficiant également de l'égalité civile comme tout citoyen français, droit imprescriptible de l'individu, énoncé dans la déclaration des Droits de l'homme, les étrangers n'ont pas le même statut que le Français : leur liberté de changement de domicile est soumise à un contrôle, leur droit au travail dépend d'une décision sur la main-d'œuvre étrangère, le droit à la vie familiale dépend de l'autorisation au regroupement familial qui ne peut s'effectuer qu'au terme d'une longue procédure... Leur vie est remplie par les contacts fréquents avec l'administration et la police, sans oublier qu'ils sont exclus de la participation à la vie de la cité (droit de vote au niveau municipal).

Ainsi, d'emblée sont fixées ses modalités de relations avec les représentants de la société, parmi lesquels les travailleurs sociaux, relation de dominés face aux dominants, de minoritaires face aux majoritaires, cherchant à se protéger, et étant astreints qu'à ne consommer des services. Nous reviendrons en fin de chapitre sur les conséquences de ce statut dans la relation avec les travailleurs sociaux.

D. L'adaptation à la société d'accueil

Les nombreuses années vécues en France avec leur lot de joies, de peines, de pertes, d'acquis et de changements, sont à l'origine de modifications pour le migrant dans l'image qu'il a de lui-même et celle qu'il perçoit que les autres ont de lui : bref la migration est à l'origine de changements d'identité qui ne se font pas sans crise et sans ambivalence, objet d'études des sociologues (10).

Mentionnons seulement une problématique peu étudiée : le regroupement familial permis depuis 1976 (défini par le décret du 29 avril 1976, modifié par décret du 4 décembre 1984). Sans être spécifique à la migration, cette réunification définitive de la famille est très bénéfique pour tous mais elle ne se fait pas sans crises ; chacun de ses membres doit réajuster ses statuts et rôles selon la nouvelle configuration liée à la place et à l'autorité retrouvée du chef de famille. Les travailleurs sociaux ont souvent à traiter ce type de crise familiale, mais ils en perçoivent surtout les difficultés d'insertion administrative et sociale de la femme et des enfants ; ils décodent difficilement certaines dimensions importantes de cette situation spécifique : la non adhésion de l'épouse à sa venue en France, qu'elle n'explicite d'ailleurs ni à son mari ni aux travailleurs sociaux, la crise du fils aîné qui perd la place prépondérante qu'il occupait dans le pays d'origine, et de façon générale les difficultés d'adaptation en France des enfants, ou préexistantes à leur arrivée.

En effet, des sociologues tunisiens ont étudié ce phénomène de déstructuration familiale auprès « des veuves de l'immigration » (*) qui, si elles ne sont pas insérées dans la famille élargie ou soutenues par celle-ci, ne peuvent assumer le double rôle éducatif auprès des enfants. Tous ces facteurs peuvent expliquer les difficultés familiales lors de la réunification.

(*) Nom donné aux femmes restées au pays.

E. Les nouveaux réseaux d'insertion communautaire

L'identité liée à la situation de migrant renvoie également à une insertion dans de nouveaux réseaux de solidarités familiales et communautaires qui se sont développés dans le pays d'accueil. Ces réseaux jouent un rôle non négligeable d'entraide, de contrôle social et de renforcement symbolique des appartenances d'origine et des traditions ; ils régulent aussi les modifications de la famille, les redéfinitions des rôles familiaux inhérents à tout processus d'acculturation. De nombreux films (11), brochures (12) et travaux de recherches (13 et 14) décrivent ces réseaux, comme par exemple : les filières d'insertion économiques et professionnelles pour les travailleurs immigrés, les rencontres des femmes maghrébines entre elles, la participation à des associations et la fréquentation de paroisses pour les Portugais et Espagnols, les réseaux d'entraide à l'intégration chez les réfugiés du Sud-Est asiatique, sans oublier les mouvements de jeunes de type « Beurs », « sos racisme » ou même les nombreux groupes musicaux et artistiques ; tout un tissu social dans lequel le migrant peut s'insérer ou, au contraire, dont il peut prendre distance selon son idée d'intégration au pays d'accueil, qui peut d'ailleurs se modifier. Les jeunes peuvent y trouver des lieux d'affirmation et de valorisation de leurs identités complexes, les hommes des filières d'insertion économique, les femmes un soutien indispensable à des moments de la vie (accouchement, maladie, deuil, fêtes, ...) ; utiles aussi à leur progressive émancipation récemment se sont créées, grâce à l'action communautaire menée par des travailleurs sociaux, des associations féminines autour d'activités artisanales productrices.

Cette dimension collective est une composante importante de l'identité du migrant, mais elle est trop souvent encore soit méconnue par les professionnels, soit vécue comme une gêne qui entrave la relation duelle avec la famille nucléaire, approche généralement privilégiée dans le processus d'aide ; en fait ces réseaux, qui ont une fonction processus d'intégration du migrant, peuvent être utilisés dans l'action socio-éducative et dans l'approche socio-communautaire mais avec prudence.

En effet certaines de ces associations ont des fondements idéologiques, entre autres veiller à la fidélité de leurs membres à l'égard du pays d'origine, ce qui fait, comme le dit Oriol (15), que l'autonomie du migrant dans le processus d'intégration est toujours partielle et précaire : d'un côté l'école, les services collectifs, les avantages sociaux, tout ce qui est institué par le pays de résidence constituent des pressions vers l'assimilation, de l'autre les amicales, les consulats agissent de façon analogue mais dans l'autre sens, pour le compte de l'Etat d'origine.

Concernant l'approche collective en travail social auprès des migrants, nous renvoyons au chapitre de G. VERBUNDT.

F. Le projet de retour

L'identité liée à la situation de migration implique aussi un projet de retour, qu'il soit réel ou mythique, repoussé à chaque fois à plus tard. Mais il joue un rôle important pour étayer un sentiment d'ancrage et de continuité dans une collectivité, un pays, un paysage alors que domine le sentiment d'être toujours de passage, et étranger partout. Cet ancrage se manifeste généralement par quelque chose de concret : construction de maison, achat de terre, de fonds de commerce, sorte de points de repère sur lequel on fixe son énergie, alors que tout change : soi-même, le pays d'origine, les enfants. Parfois ce projet se limite à une idée projetée dans un futur vague et lointain, essentiel toutefois pour assurer un sentiment de continuité.

Bref, cette reconnaissance du migrant dans ses multiples dimensions est essentielle dans le processus d'aide pour qu'il se sente reconnu en tant que personne ; comprendre, être à l'écoute, communiquer et faire communiquer sont les mots-clés de ce processus dans le respect des différences.

Voici pour illustrer cette approche, ce qu'écrit une assistante sociale du Service social d'aide aux émigrés (16) : « Pour comprendre (les Portugais), les accepter et les faire accepter, il a fallu "apprendre" le

pays d'où ils venaient et les conditions misérables d'existence au Portugal. Il a fallu aussi entendre que leur émigration en France était motivée par le désir de gagner le plus d'argent possible dans le temps le plus court possible pour acheter au Portugal le lopin de terre, la vache ou la maison dont ils rêvaient. Toute la famille devait participer à la réalisation de ce projet : les enfants en âge de travailler par leur salaire, les plus jeunes en ouvrant droit aux prestations familiales... »

Aider ces Portugais à s'exprimer sur leur vécu et leurs projets, leur permettre de dire que leur séjour en France était pour eux un « mal nécessaire », accepter et reconnaître la valeur de leur motivation, a permis peu à peu de les amener à entendre puis à accepter un minimum des exigences de la législation française en matière de protection maternelle et infantile et d'utilisation des prestations familiales pour les enfants, etc.

En même temps, il fallait permettre aux autres travailleurs sociaux de « décoder » la signification et l'importance du travail et de l'argent pour ces Portugais : « Si les mots étaient les mêmes, ils ne recouvraient pas en effet la même réalité pour eux et pour nous (p. 73-74) ».

Cette dernière remarque sur l'importance du décodage, par le travailleur social, des valeurs et des aspirations qui constituent le monde du migrant, nous amène à la troisième raison pour laquelle le professionnel ne peut se suffire de la connaissance de la culture d'origine dans le processus d'aide, et risque même de se leurrer s'il ne prend pas en compte ses propres codes culturels et sa propre identité au travers desquels il va percevoir et comprendre autrui.

LE TRAVAILLEUR SOCIAL PORTEUR D'IDENTITÉ

En fait le migrant n'est pas seul à témoigner d'une culture. Le travailleur social en porte également une : ce dernier n'est pas culturellement neutre, ni situé hors des rapports sociaux. De par ses appartenances diverses, nationale, religieuse, régionale, classe sociale, catégorie professionnelle et rattachement institutionnel, il a intériorisé une culture et des sous-cultures dont il n'a pas

toujours conscience mais qui vont le définir et orienter ses rapports aux autres.

D'autre part, en tant que professionnel, il est acteur social représentant de la société d'accueil et de l'institution qui rend légitime son action et toujours engagé dans le jeu de relations majoritaire-minoritaire, dominant-dominé. Ce deuxième aspect de son statut sera développé plus loin.

Sa relation avec le migrant est ce qu'on appelle une situation interculturelle, définie par ABDALLAH-PRETCELLE (17) comme « l'interaction de deux identités qui se donnent mutuellement un sens, dans un rapport qui n'est pas égalitaire et où les systèmes de valeurs ne coïncident pas ». En d'autres termes, dans cette situation dénommée interculturelle, il n'y a pas que la culture du migrant qui soit importante, il y a aussi celle du professionnel avec ses critères de valeurs, ses normes, ses idéologies, ses modes de penser, ses techniques professionnelles d'analyse, d'interprétation et de résolution des problèmes qui vont influencer son écoute et son décodage.

Tous ces facteurs peuvent être source de distorsions dans la communication : nous les reprendrons plus loin. Mais ces distorsions n'ont rien d'étonnant ni de spécifique aux travailleurs sociaux : rappelons combien les ethnologues eux-mêmes ont eu du mal à faire émerger le fait « exotique », à décrire d'autres civilisations et d'autres peuples tels qu'ils étaient, débarrassés de toutes préconceptions.

Pour conclure nos propos jusqu'ici, tout autant la méconnaissance de la culture du migrant et de la spécificité de sa situation en France que l'identité culturelle, sociale et professionnelle du travailleur social peuvent être des obstacles à la reconnaissance de l'autre dans sa différence.

LA RECONNAISSANCE IDENTITAIRE, CLÉ DE VOUTE DU PROCESSUS D'AIDE

SES FONDEMENTS PROFESSIONNELS

En fait rien de nouveau n'est préconisé ici pour la relation d'aide au migrant : sont valables les principes de K. ROGERS (18) et ceux de l'aide psycho-sociale individualisée (casework) (19 et 20) : la reconnaissance et le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs, de ses besoins. Une écoute compréhensive, un climat d'acceptation et de confiance sont les attitudes essentielles dans la relation d'aide au client pour libérer ses capacités à l'intégration de sa personnalité et à une insertion véritable. « L'action sociale exige que l'on ne cherche pas à imposer un modèle social, quel qu'il soit, mais que l'on permette aux clients de définir eux-mêmes le modèle qui leur paraît le mieux adapté à la satisfaction de leurs besoins [p. 118] (21). » « Le travail social admet la valeur de l'homme quels que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, son comportement. Le service social veut développer le sens de la dignité chez chacun de ses clients. Il s'engage à respecter toutes les différences qui caractérisent les individus, les groupes, les communautés [p. 117] (22). »

Plus récemment, DUCHATELET (23) écrit, concernant l'action sociale auprès des familles socialement handicapées :

« Plutôt que de vouloir faire pour les familles, ne faudrait-il pas aller vers elles, simplement pour mieux les connaître, être à leur écoute pour mieux les comprendre et ceci sans idées préconçues, sans projection de ses propres besoins et systèmes de valeurs, sans conseil à donner, sans programme préétabli. La mise en œuvre d'une action sociale ne peut pas ne pas tenir compte des mentalités des familles... S'attacher à comprendre ce que les familles ressentent et expriment d'elles-mêmes, n'est-ce pas une forme de participation et un point de départ pour mieux ajuster des formes d'action sociale ? (p. 249-250). »

Voilà des formules classiques, reflet du schéma idéal de la relation d'aide. Mais lorsqu'il s'agit de le mettre en pratique, on rencontre généralement des difficultés qui seront renforcées avec des familles dont les besoins, les mentalités sont encore plus différentes que celles des catégories sociales défavorisées. Mais le problème de compréhension et de reconnaissance est le même.

En effet, les travailleurs sociaux ont été sensibilisés dès le début de leur formation aux difficultés inhérentes à toute relation d'aide, en apprenant à se pencher sur leur propre implication psycho-affective, c'est-à-dire à clarifier leurs sentiments personnels, élucider leurs projections à l'égard d'autrui pour trouver la bonne distance et ne pas trop s'identifier au client, tout en maintenant une certaine empathie indispensable à sa compréhension, car la connaissance de l'autre passe toujours par l'humain qui est en soi.

Mais ils ont moins l'habitude de se poser des questions sur leur propre système de valeurs, sur leurs modèles des rôles sociaux et en particulier familiaux, sur leur hiérarchie des besoins, tous construits à partir de leur propre position, de classe, de profession et d'institution. Bref, ils se penchent rarement sur leur implication sociale, culturelle et historique, c'est-à-dire sur la relativité de leurs points de vue en fonction de ces dimensions.

Sans aller jusqu'à affirmer comme le sociologue (24) que ce type de questionnement « déclenche chez lui (le travailleur social), des réflexes de défense qui permettent non seulement d'expulser du champ de conscience une interrogation désagréable, mais surtout de leur interdire de jamais pénétrer dans le champ de cette conscience (p. 11) », nous dirons que la formation de base ne s'arrête pas assez sur ces aspects, véhiculant un modèle professionnel essentiellement centré sur les facteurs affectifs et d'empathie intervenant dans la relation qui, tout en étant essentiels, ne sont pas suffisants.

Notre propos sera ici de préciser certains de ces filtres et écrans qui mettent en échec la reconnaissance de l'autre en situation interculturelle, pouvant engendrer la représentation d'une identité simplifiée ou déréalisée, voire même dévalorisante d'autrui, et pervertir le processus d'aide. En réalité ces distorsions, quoique gonflées

par les écarts culturels, peuvent se retrouver dans l'approche de catégories sociales différentes (monde rural, sous-culture régionale et professionnelle, classes sociales défavorisées et quart-monde).

LES FILTRES ET ÉCRANS À LA RECONNAISSANCE

Quels sont donc ces obstacles ? Nous en avons isolé trois, mais seul le dernier sera approfondi ici.

— Le premier concerne les filtres d'ordre cognitif (intellectuel) et affectif concernant la perception de l'étranger, de l'étrange en général et de certains peuples en particulier, à travers des images collectives qui varient selon les contextes historiques, économiques et culturels, mais toujours à l'origine de jugements envers l'étranger et le migrant, plus fréquemment négatifs que positifs. Il s'agit des ethnocentrismes, des stéréotypes, des a priori, des préjugés ; sans oublier le racisme toujours au devant de la scène qui engendre une perception de l'autre négative, stigmatisée, voire déréalisée pour l'exclure, le dominer, l'agresser, le détruire et parallèlement pour se valoriser (25). Nous renvoyons aussi au chapitre de B. LORREYTE.

— Le second type d'obstacles réside dans ses propres modèles, ses représentations concernant la famille, les rôles masculins et féminins, l'éducation des enfants, la croyance religieuse et de façon générale son image de la bonne insertion sociale. Ces représentations à la fois personnelles et héritées de sa culture et sous-culture de classe sociale, profession et institution et influencées par certains courants d'idées prévalent dans notre société à une période donnée, sont des images-guides, puissantes, chargées d'affects qui orientent le décodage et la compréhension des situations professionnelles. Elles interviennent donc dans le processus de connaissance des migrants et de leurs enfants et peuvent être source d'évaluations erronées et de pressions à une acculturation forcée, voire à une assimilation. Tout ceci ne facilite pas le processus d'aide qui, pour se développer, doit se fonder sur la reconnaissance de la personne telle qu'elle

est et non telle qu'on voudrait qu'elle soit [pour plus de détails cf. M. COHEN-EMERIQUE (2)].

Le troisième filtre qui sera développé ici se situe paradoxalement au niveau des techniques et attitudes professionnelles concernant la relation d'aide. Il s'agit de l'observation et de l'écoute d'autrui, qui sont généralement peu relativisées en fonction des situations interculturelles ou même des sous-cultures et classes sociales défavorisées.

En effet la relation d'aide exige d'abord que l'aidant écoute l'aidé dans un climat de confiance et de respect, tant à l'occasion des démarches entreprises en commun que dans le secret de l'entretien. Néanmoins, si les codes de communication et le déchiffrement des conduites ne coïncident pas, il sera bien difficile d'écouter le migrant dans ce qu'il fait et dans ce qu'il dit et de l'accepter jusque dans les défenses derrière lesquelles se barricade un dynamisme refoulé, parce que peu encouragé à se faire reconnaître. Il y aura certainement écoute de la part du travailleur social, mais elle sera pleine de « mal-entendus » dont on aura du mal à cerner l'origine.

LES « MAL-ENTENDUS » LIÉS A DES TECHNIQUES ET ATTITUDES PROFESSIONNELLES

Nous avons jugé bon de nous arrêter sur ces « mal-entendus » car ils peuvent surgir dès les premiers pas de la relation d'aide et la pervertir, alors que le professionnel a le sentiment sincère d'être à l'écoute de la personne.

PREMIER « MAL-ENTENDU » : LA PRÉÉMINENCE ACCORDÉE AU VERBAL DANS LA COMMUNICATION

Chez les professionnels de l'aide, l'entretien est considéré comme l'un des moyens les plus importants, autant pour comprendre le client et son milieu que pour l'aider à mobiliser des ressources personnelles et sociales

qui seront en mesure de lui assurer une meilleure intégration à l'ensemble ou une partie de son environnement. Mais l'entretien, dynamique interpersonnelle très complexe de façon générale, peut être la source de biais encore plus importants, en particulier dans la communication entre personnes de cultures différentes, et ceci même si elles partagent une langue commune.

Comme l'a montré l'école de Palo Alto (26), le message explicite verbal n'est qu'un mode de communication, il y en a un autre dénommé métacommunication. Il s'agit d'abord du cadre spatial et matériel dans lequel se déroule la communication comme : l'organisation de l'espace familial, les objets symbolico-religieux décorant la maison (petits autels bouddhistes, tapis au mur représentant le pèlerinage à La Mecque, « mezzouza » sur le cadre de la porte d'entrée chez les juifs traditionalistes, etc.), et ensuite de tout le langage parakinétique (non verbal) : gestes, mimiques, position du corps dans l'espace, distances relationnelles et rituels de communication avec ses rites d'accueil et d'hospitalité — comme par exemple les femmes turques qui accueillent le visiteur bienvenu en l'aspergeant d'eau de cologne ; enfin cette métacommunication comme le déroulement dans le temps des thèmes abordés dans l'entretien et le moment opportun choisi pour développer l'objet de la visite... Dans beaucoup de cultures, les sujets difficiles ne sont pas abordés d'emblée mais après un rituel, une palabre.

Toute cette métacommunication est riche en informations car elle fait accéder aux dimensions cachées de la culture, entre autres : au somato-culturel (gestuel, postures, mimiques), à la représentation du temps et de l'espace, aux modes de convivialité... et contribue à améliorer la compréhension de l'identité de la personne et surtout la communication avec elle qui, quoique implicite, n'en est pas moins importante pour la relation d'aide.

Or, généralement, ces aspects étant méconnus, on ne peut les voir ; ou, s'ils sont repérés, on ne leur accorde pas l'attention voulue, car ils sont vécus par les professionnels comme une entrave au déroulement de l'objectif prévu. Dans un désir d'efficacité dans le sens occidental : d'aller droit au but, de productivité par rapport au

temps, les travailleurs sociaux ont l'impression lors d'une visite à domicile d'avoir perdu leur temps parce que la présence de la famille élargie ou de membres de la communauté, le rituel du thé, les silences pleins de sourires, les échanges phatiques ne leur ont pas permis de régler le problème pour lequel ils s'étaient déplacés; Et pourtant, ce temps n'a pas été perdu; dans d'autres sociétés l'efficacité a un sens totalement différent du nôtre, c'est la palabre, l'échange, permettant de connaître et d'évaluer l'interlocuteur, avant d'engager des négociations efficaces.

On touche là à une différence fondamentale dans la notion de temps qui est sous-jacente aux relations interculturelles et source de malentendus, d'incompréhension, voire de tensions. HALL (27) a introduit un concept binaire : temps monochrome/temps polychrone qui permet de cerner et d'expliquer ces différences culturelles dans les systèmes de signification et de gestion du temps au niveau des individus et des groupes :

— Le temps « monochrome » qui caractérise la civilisation occidentale est linéaire, segmenté, imposé à tous, se confondant peu à peu avec la culture, ; à tel point que l'Occidental le considère comme la seule façon naturelle et logique d'organiser l'existence, éliminant ainsi toutes les autres dimensions possibles, si ce n'est le temps religieux.

— Le temps « polychrone », qu'on trouve dans les cultures africaines, est lié aux différentes activités de la vie, le sacré, la convivialité, le retour du totem, le temps consacré à son double, etc., introduisant une grande variété de temps entremêlés dans la vie sociale au détriment de l'efficacité et du « rendement ».

Dans un même ordre d'idée, PREISWERK (28) avait constaté que les experts dans les pays du Tiers-Monde utilisaient l'information écrite plutôt qu'orale, avec une centration sur les documents photos plutôt que sur l'observation directe, éliminant ainsi les données sensorielles, olfactives, gustatives, auditives.

Donc, d'emblée, la sélection des observations recueillies à travers ces filtres amènent les professionnels à être « aveugles » aux dimensions cachées de la culture, la représentation du temps et de l'espace, la ritualisation du

corps, les distances relationnelles entre les personnes, bref, les modes de communication autres que, précisément, ces informations pouvaient faire découvrir. Lorsqu'on sait que l'observation dépend des systèmes de pensée des observateurs, on peut rattacher cette grille de lecture recueillant le maximum d'informations du langage oral ou écrit à un comportement cognitif typiquement occidental.

HALL (27) a classé les différentes modalités culturelles de recueil d'information à partir d'un concept binaire : culture à contexte riche, culture à contexte pauvre.

Pour la première, la majeure partie de l'information se trouve dans le contexte physique ou se manifeste par différents signes portés par la personne ; tandis que, pour la seconde, l'essentiel de l'information apparaît dans le message codé et explicite. Notre société fait partie des cultures à contexte pauvre où le message explicite contient l'essentiel de l'information. Lorsque l'Européen, appartenant à « un contexte pauvre », communique avec un individu relevant d'une culture à « contexte riche », il privilégiera le message explicite, ne prenant pas toujours conscience que ses interlocuteurs communiquent davantage par les silences, absences, gestes, actes ; d'où de nombreux malentendus.

Nous avons pu recueillir des situations illustrant ces autres modes de communication entre travailleurs sociaux et migrants où les premiers, après un premier étonnement et malaise, ont saisi de façon empathique ce message d'un « deuxième type », sans peut être en pénétrer immédiatement le sens véritable. Comme cette assistante sociale, recevant d'un client marocain un quartier de mouton dégoulinant de sang qu'il découpe en sa présence sur une bête pendue à la cuisine en lui déclarant : « C'est la fête du mouton chez nous (l'aïd), c'est très important pour nous, et toi, tu es de la famille. » Après une réaction de surprise et de dégoût, la jeune professionnelle comprend ce message de réciprocité, d'échange et de reconnaissance sociale...

Certes, ce type de communication n'est pas toujours clair ni facile à accepter lorsqu'il s'agit de faire référence à des codes inconnus ou en opposition avec les siens, c'est-à-dire qui actualisent, renforcent justement ce qui

dans sa propre culture est refoulé, donc considéré comme négatif. On est là au cœur des difficultés de relations interculturelles.

D'où la nécessité d'être sensibilisé à décoder cette communication, d'apprendre à observer les détails les plus significatifs autant dans les gestes et objets symbolico-religieux que dans les aspects les plus humbles et les plus familiers de la vie quotidienne, mais porteurs de différences essentielles, qu'on dénomme la micro-culture et qui échappe généralement à l'œil non exercé.

DEUXIÈME « MALENTENDU » : LA GRILLE D'INTERPRÉTATION DES DIRES ET DES CONDUITES

Généralement, pour le travailleur social, l'entretien n'est pas seulement un outil de communication à travers lequel se fera le travail d'élaboration, de perlaboration, *working through* dans le sens psychanalytique ; il est aussi utilisé dans un but de diagnostic pour comprendre les difficultés des clients à l'origine des demandes adressées directement ou indirectement aux services sociaux.

A partir des dires, du discours du client et de ses conduites, il cherchera à en dégager les causes pour en déduire l'origine des problèmes présentés.

Il s'agit-là d'une activité mentale courante qui consiste à expliquer, trouver une cause à des conduites en l'attribuant à des dispositions, des traits de la personne et/ou à des facteurs de situation. Les psychologues sociaux l'ont dénommée « processus d'attribution » (29) c'est-à-dire : faire des inférences au sujet des causes d'un comportement donné, celles-ci pouvant se situer soit dans la personne (disposition, trait de caractère, état d'âme, personnalité, ...) soit dans des données liées à la situation extérieure à la personne (chance, destin, événement, contexte, ...). Ce processus d'attribution est un phénomène courant, à la base de la connaissance sociale, pour expliquer les conduites dans les interactions sociales.

Ainsi un professeur face à un élève montrant des difficultés scolaires fera des inférences sur leurs causes : difficultés spécifiques, paresse, problèmes psychologiques, milieu socioculturel défavorisé, crise familiale, etc.

Chez les professionnels de l'action psycho ou socio-éducative, le processus d'attribution est au cœur de leur pratique, chargée de découvrir l'origine des difficultés des personnes demandant une aide, afin de faire un pronostic et d'orienter leur plan d'aide. Tout en prenant en compte le contexte social et économique du client et s'assurant d'une certaine objectivité, leur processus d'attribution se fonde en dernier ressort sur un cadre explicatif des conduites humaines où l'individu est isolé de son contexte social, culturel et historique, l'accent étant mis sur les déterminants subjectifs (motivations, sentiments, pensées) des comportements et où prédomine l'idée que l'homme peut exercer un contrôle sur le cours des événements de sa vie.

S'il s'agit de mobiles inconscients, faire une inférence sur les causes des conduites (discours ou comportements) se dénomme : faire une interprétation dans le sens psychanalytique, c'est-à-dire mettre en lumière les tendances profondes, les conflits inconscients de la personnalité. Un grand nombre de professionnels de l'aide, s'inspirant du modèle freudien, font couramment des interprétations à partir de discours ou de comportements pour éclairer l'origine des problèmes présentés par les clients.

Généralement toute interprétation a une dimension subjective et arbitraire — et plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'inférer des causes à des conduites de personnes de cultures différentes — d'une part si elle ne prend pas en compte la situation matérielle et sociale dans laquelle se déroule la conduite interprétée et, d'autre part, si elle ne part pas des normes, statuts, attentes et rôles avec les affects qui s'y rattachent, autant de la personne-objet d'interprétation que de l'auteur de celle-ci. Enfin le processus d'attribution sera encore plus arbitraire s'il ne puise pas dans le système de croyances et de représentations collectives des acteurs en présence concernant leur conception de la personne, son lien au social, sa place dans la nature, sa relation au monde et au surnaturel, représentations qui dans toute société fournissent les systèmes explicatifs aux comportements, interactions sociales et événements, en particulier la maladie et la mort... Cette notion de système explicatif

peut s'élargir aux idéologies prévalentes dans chaque société quant aux capacités de l'homme à contrôler ou non la nature, le cours des événements, contrôle qui peut se situer en lui-même, par ses efforts, aptitudes, ou à l'extérieur, par la chance, le hasard, le destin.

Pour résumer, en simplifiant, ce sujet complexe et encore peu exploré du processus d'attribution selon les cultures (30) on peut dire que toute interprétation des dires et des conduites en situation interculturelle doit se baser sur deux idées principales, sinon elle risque l'arbitraire et le subjectif :

1° Des personnes de différentes cultures feront des interprétations différentes pour un même comportement (31) ;

2° Ce qui est perçu comme important variera selon les sociétés (32).

Voici trois exemples pour illustrer ce malentendu :

1^{er} exemple : Lors d'une visite à domicile d'une psychologue et d'une assistante sociale dans une famille originaire du Sud tunisien pour s'entretenir avec les parents d'un petit garçon de quatre ans (dernier né d'une fratrie de huit enfants), présentant à la maternelle un retard sur le plan moteur et de langage, ces professionnelles observent une scène qui les surprend. A trois heures de l'après-midi, la sœur aînée sert un plat de frites à son jeune frère dès qu'il réclame à manger, les membres de la famille élargie présents dans la pièce ne réagissant pas. Elles attribuent cette conduite alimentaire à l'égard de l'enfant à un manque de limites éducatives, de règles, se basant sur leurs normes de repas à heures fixes et différenciés suivant les moments de la journée, dans une structure familiale nucléaire où le père et la mère sont les seuls acteurs éducatifs, et en se référant à un modèle de la socialisation du jeune enfant au moyen de contraintes et limites à ses besoins impulsifs en échange de l'amour des parents.

Pour ces deux techniciens de la relation, ce manque de limite pourrait expliquer certains comportements très infantiles du garçon au jardin d'enfants. Cette évaluation les conduit à la notion d'enfant en danger et à se donner, entre autres, comme objectif d'aide, d'amener les parents

à poser plus de repères à l'enfant, à lui donner des règles.

Si nous demandions à une personne de cette ethnie qui a fait un minimum de réflexion sur la socialisation de l'enfant dans ce contexte socio-culturel d'attribuer une cause à ce type de conduite alimentaire, elle dirait : « Chez nous, en tout cas dans les milieux populaires, il n'y a pas de règle de repas autour de la table à heures fixes ; la mère sert à l'enfant à toute heure de la journée et même, dès qu'il en est capable, il se sert lui-même. Quant aux règles, aux limites, l'enfant en intériorise, mais dans des domaines différents qui sont considérés comme plus importants pour cette société que les repas à heures fixes : le respect de l'Ancien, l'honneur de la famille, etc. ». Une autre explication peut-être donnée du type : « Cet enfant est le dernier né de la famille, il a été malade à sa naissance, il est normal de bien le nourrir pour qu'il soit en bonne santé, c'est le souci de toute la famille élargie. Nous ne sommes pas de mauvais parents et nous avons à le montrer à des visiteurs français qui viennent enquêter sur son état de santé. »

2^e exemple : Une femme marocaine mère de jumeaux de 3 ans explique à une éducatrice l'origine des difficultés de l'un d'entre eux (33) : « J'ai trop regardé mon beau-frère lorsque j'étais enceinte des jumeaux. » Elle explique qu'elle vivait alors dans le village de son mari avec sa belle-famille, et son beau-frère était un peu « l'original du village ». L'interprétation de l'éducatrice à la phrase de sa cliente est : « Elle a un sentiment de culpabilité par rapport à son époux de par un désir inconscient à l'égard de son beau-frère, à moins qu'elle n'exprime là le rejet de sa belle-famille, car cette femme se considérait supérieure à son mari, du fait de son origine citadine. » Et pourtant une personne connaissant un tant soit peu la culture arabo-musulmane pourrait interpréter : chez nous, la maladie, en particulier lorsqu'il s'agit de troubles psychiques, peut-être le résultat de l'action de forces extérieures, magiques : le mauvais œil, le sort jeté par quelqu'un qui vous envie, qui vous veut du mal, par les Djinns (démons) ou les esprits gardiens.

3^e exemple : Une femme algérienne, mère d'un enfant pris en charge par un CMPP, se plaignait à la psychologue

que son enfant était turbulent et faisait du désordre à la maison, situation très désagréable pour elle en particulier lorsque son mari rentrait à la maison avec ses amis. La professionnelle l'interprète tout de suite par un sentiment de culpabilité et essaie de rassurer la mère déclarant qu'il est normal qu'un enfant de quatre ans fasse du désordre. Mais elle n'a pu se demander ni écouter : d'une part ce que pouvait exprimer cette femme quant à ses représentations des rôles féminins et l'importance qu'elle accorde à la situation d'hospitalité, et, d'autre part, s'il s'agissait d'un sentiment de culpabilité se référant à sa propre idée d'avoir commis une faute ou à un sentiment de honte impliquant toujours le regard jugeant des autres.

Ces exemples peuvent paraître exagérés et spécialement choisis par l'auteur pour étayer une thèse. En fait, ils sont monnaie courante, illustrant les impasses dans lesquelles le professionnel peut s'engager en entraînant derrière lui le migrant et sa famille si, dans sa démarche de connaissance et de compréhension de l'autre différent culturellement, il ne relativise pas, à la limite ne met pas en doute ses schémas d'explication des conduites.

Ceux-ci reflètent l'utilisation dans l'action socio-éducative de deux codes d'interprétation des conduites :

— le premier constitué par les valeurs, les normes, les règles concernant l'éducation, le fonctionnement familial émanant des institutions et catégories socio-professionnelles impliquées, code qui reflète aussi les idéologies dominantes de notre société et en particulier l'idée que dans l'individu se trouve l'origine de ses conduites et les capacités de résoudre ses difficultés, de se prendre en charge ;

— le second est formé par le cadre de nos connaissances scientifiques, à savoir de théories psychologiques qui fournissent des schémas d'explications universelles aux conduites humaines ; mais elles ont été élaborées généralement à partir de l'étude des populations occidentales et souvent de certains milieux (catégories privilégiées, étudiants), et non relativisées par des études sur d'autres populations.

Ces deux cadres se renforcent mutuellement : les théories donnent la légitimité scientifique aux analyses des situations et conduites et les idéologies interviennent déjà au niveau de la sélection des données recueillies, forgeant en commun une grille de lecture très résistante aux changements qui enferme autant le professionnel que le client.

Ce type de décodage aurait peu d'importance si, dans ces situations professionnelles où il y a interaction entre acteurs de cultures différentes, l'un n'utilisait son système d'attribution pour guider son action et faciliter la prévision concernant les conduites de l'autre acteur.

Aussi faut-il être très prudent pour éviter l'ethnocentrisme d'une position sociale, d'un enracinement culturel, d'une identité professionnelle lorsqu'il s'agit d'expliquer les conduites de personnes de cultures différentes.

Avant toute inférence de causes à des conduites avec des populations étrangères, en particulier non occidentales, il est très important de replacer la personne dans son propre contexte, plutôt que d'appliquer d'emblée une grille préétablie. En fait, une triple démarche de connaissance et de compréhension de l'autre différent est nécessaire : 1. se décentrer, prendre distance par rapport à ses propres modèles ; 2. découvrir les cadres de référence de l'autre, se mettre à sa place pour tenter de voir les choses de son point de vue ; 3. faire une observation et chercher une explication extérieure permettant une prise de distance, une compréhension en utilisant ses concepts et théories scientifiques.

Cette démarche, distanciation de ses modes d'approches habituels, approche de l'intérieur du point de vue de l'autre, puis de l'extérieur du point de vue du professionnel, nécessite tout un apprentissage, une formation, que nous ne pouvons développer dans le cadre de ce chapitre.

Ici nous nous limitons à insister sur le danger d'utilisation d'une grille préétablie non relativisée pour décoder le discours et les conduites, car elle peut-être à l'origine de deux effets pervers sur la communication et la compréhension interculturelle.

Ce danger existe dans toute relation d'aide mais il est

particulièrement sensible en situation interculturelle. En effet :

1° En interprétant, on classe, on catégorise presque immédiatement en fonction de son présupposé, éliminant ainsi le recueil d'autres données qui n'entrent pas dans l'élaboration de son système explicatif et excluant automatiquement la possibilité de construire d'autres hypothèses d'explications des conduites, comme dans les situations professionnelles présentées ci-dessus : il y a eu sélection de l'écoute et de l'observation autour de la recherche des sentiments, des motivations sous-jacentes ou même des tendances inconscientes. Mais en se référant au sens latent, on n'entend plus le message porteur d'information explicite relatif aux représentations et attentes de rôles, aux valeurs, aux croyances de la personne ou tout simplement aux habitudes de vie.

On est sourd, comme précédemment nous disions qu'on était aveugle à tout ce qui est porteur de l'identité personnelle et sociale de l'autre : la socialisation de l'enfant et les modalités de son alimentation pour l'exemple 1, les systèmes explicatifs traditionnels de la maladie et des troubles psychiques avec leurs thérapeutiques pour l'exemple 2, les actions d'hospitalité pour l'exemple 3 ; bref sont éliminés de l'écoute tous les facteurs socio-culturels à travers lesquels prennent forme les réactions affectives et le système de sens de la personne.

SERVAIS (34) constate ce processus et sa résistance à se modifier lorsqu'il demande, dans le cadre d'une séance de formation, à des professionnels de consultations en conseil conjugal d'utiliser une autre grille d'interprétation du discours que leur grille psychologique habituelle.

Il rencontre chez eux une très forte résistance à abandonner la grille d'analyse en termes de souffrance, maladie, déséquilibre psychique de l'individu isolé de tout contexte socio-culturel pour passer, à la demande du formateur, à un autre système d'attribution, un autre registre d'explication, celui des schémas culturels reflétés par le discours. Tout se passe comme si « on ne peut accorder un poids de légitimité au discours du patient et, donc, on est moins intéressé à ce qu'il dit qu'à ce que la grille dont dispose le thérapeute peut faire dire à propos

du patient. Dans ce cas nous pourrions comprendre que le groupe ait neutralisé le discours de rupture culturelle que nous lui proposons (p. 132) ».

La reconnaissance du client dans son identité socio-culturelle ne peut faire l'économie de l'écoute, de l'observation, de ces autres dimensions que notre code prioritaire tend à occulter, par méconnaissance certes, mais aussi pour affirmer sa légitimité, son identité et pouvoir professionnels.

2° En interprétant les dires d'une personne d'une autre culture à partir de nos codes, tout se passe comme si la langue française, telle qu'elle est utilisée par le migrant ou par son interprète d'un point de vue instrumental pour communiquer avec la société d'accueil, était porteuse des mêmes signifiants culturels que ceux des professionnels qui les écoutent, c'est-à-dire avait la même valeur expressive. En fait, on peut parler la même langue et ne pas se comprendre, car on n'a pas de références culturelles communes, chaque concept sous-tend une signification liée à une réalité socio-culturelle et socio-économique différente : en d'autres termes les mêmes mots n'ont pas le même sens suivant les groupes, les sous-cultures, et si on ne se préoccupe pas de ces différences de significations il y aura ethnocentrisme cognitif qui consiste, en situation interculturelle, à attribuer à un mot le sens qu'il a dans sa propre culture. Ainsi par exemple les expressions : respect des parents, honneur, pudeur, dignité, quoique exprimées en français, auront un sens très différent suivant qu'ils sont énoncés par un Malien, Portugais, Maghrébin, car ils s'inscrivent dans la configuration de sens propre à chaque société et sont les supports de l'identité de la personne. On pourrait multiplier les exemples à l'infini, avec les notions de réussite, ascension sociale, enfants, parents, etc. Ce problème se pose pour toute communication, il est seulement amplifié en situation interculturelle.

C'est seulement en se faisant expliciter, en éclairant avec le client d'abord et en s'informant éventuellement, ensuite, du sens donné à certains mots clés qui reviennent dans son discours, à des expressions spécifiques souvent imagées, citations de proverbes, histoires édi-

fiantes et allégories, qu'on pourra pénétrer dans le système de référence de croyances, de valeurs et de représentations de l'autre.

Les mots de la langue ne sont pas seulement de simples associations, reliant directement un son à une chose, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas seulement une valeur dénotative ; le langage a aussi une valeur connotative, c'est-à-dire qu'il est porteur de sens. Comme l'art, les rites, les mythes, il constitue un système de symboles signifiants de la culture et des sous-cultures (culture d'élite et culture populaire), porteurs de croyances, de valeurs, de normes, avec ses modes expressifs propres (35). Aussi peut-il être une clé pour la compréhension de l'univers symbolique d'un autrui différent et pour la reconnaissance du sens donné à ses conduites : pour les professionnels de l'aide, il ne s'agit pas d'extraire une signification morte, mais de faire émerger un sens avec et pour celui qui l'exprime dans une relation d'inter-subjectivité.

C'est ainsi que nous concevons le respect de la vision du monde du client, à chaque étape de la relation d'aide, comme élément indispensable à la reconnaissance de son identité. Cela ne veut pas dire éliminer dans le système de décodage l'individu qui souffre, se révolte et demande de l'aide, ou nier l'existence d'une individualité au profit d'un aspect collectif : aucun des deux aspects ne peut être privilégié au dépens de l'autre.

Nous mettons en garde aussi contre la grille de lecture politique dans le processus d'aide, attribuant les conduites à la situation d'exclusion, de rejet du migrant et interprétant uniquement en termes d'enjeux politiques le discours souvent pauvre du client. Plaquer ce schéma est aussi ne pas le reconnaître en tant qu'individu. Ceci ne veut pas dire que sa situation de dominé, d'exclu n'est pas à prendre en compte dans le processus d'aide. Nous y arrivons justement.

LA NÉGATION DE LA DIMENSION DOMINANT-DOMINÉ DANS LA RELATION D'AIDE

La logique humanitaire du travail social dans son intentionnalité d'aide se situe au-delà des relations d'inégalité et de domination. Et pourtant celles-ci existent, en particulier lorsqu'il s'agit de migrants dont le statut social et juridique de minoritaires implique qu'ils ne sont pas acteurs dans la vie sociale : ce sont seulement des consommateurs de services, s'inscrivant au sein des rapports sociaux dominant-dominé. Cette exclusion de la vie sociale, plus ou moins accentuée par le racisme et l'ostracisme selon les communautés, n'est pas absente dans la relation d'aide, même si le travailleur social est convaincu de son attitude égalitaire, et de ne pas avoir de préjugés : en fait il est le représentant de la société d'accueil, de ses institutions, mandaté par elles et membre du groupe dominant. Le migrant, dès les premiers contacts, s'adapte d'abord à cette constellation de rapports sociaux, et toute sa communication entre lui et les agents du social est infiltrée par cette relation inégalitaire.

Mais les travailleurs sociaux, formés à décoder les messages des consultants par rapport à leurs besoins, leur souffrance, leurs demandes, et par rapport à leurs projections transférentielles, ne perçoivent pas cette dimension dominant-dominé qui, pourtant, est présente dans beaucoup d'interactions, oubliant que ce que l'on dit reflète toujours la place d'où l'on parle et les circonstances de cette énonciation.

Ainsi le migrant aura un discours qui va coller aux attentes qu'il présume que l'agent du social a à son égard. Il n'est plus sujet « il devient l'objet d'aide offerte, il peut parfaitement entrer dans le jeu du travailleur social et feindre d'être un sujet (selon l'attente du travailleur social) pour pouvoir obtenir un certain nombre d'avantages matériels par l'intermédiaire du praticien social, qui lui aussi bénéficie de ces adaptations secondaires [p. 170] (36) ».

« Discours sur soi prêt pour l'autre » où le migrant se présente d'emblée comme ayant choisi les options d'assimilation à la société d'accueil avec une parole la plus conforme possible, en écho au discours de l'administra-

tion et de ses représentants. Comme par exemple cette femme algérienne, déclarant au cours du premier entretien avec une assistante sociale : « Ma sœur de lait est une Française » ; ou une mère portugaise expliquant à une puéricultrice : « Moi, je fais à mes enfants de la cuisine française » ; ou encore les affirmations courantes de jeunes de la deuxième génération : « Moi je suis né en France, je suis de culture française », ou « Ce sont les vieux qui pratiquent ces coutumes ! ». Lorsqu'on approfondit, on constate que les réalités sont bien plus complexes, l'attachement à l'identité d'origine restant encore vivace quoique subissant des adaptations et suscitant des rationalisations. Peut-on dire alors : les clients mentent aux travailleurs sociaux ? Ou cherchent-ils moins à nous convaincre qu'à se protéger ?

Recherche d'une protection, car son statut de minoritaire, d'exclu de la participation sociale, souvent au plus bas de l'échelle et trop encore objet de discrimination, ne lui accorde pas le droit à une parole authentique, tout au moins dans la première phase de la relation.

En effet, plus bas on est situé sur l'échelle sociale, plus grand sera l'écart entre ce qu'on doit paraître et ce qu'on pourrait être ; plus élevé est le statut, plus grande sera la latitude à s'exprimer en son nom et la probabilité d'approbation. Comme le dit BOURDIEU (37) :

« Les classes dominées ne parlent pas, elles sont parlées, dominées jusque dans la production de leur image du monde social, de leurs identités sociales. Elles sont exposées à devenir étrangères à elles-mêmes (p. 4). »

Et quelle parole sur lui-même le migrant pourra-t-il tenir lorsqu'il fait partie d'une minorité qui n'est pas reconnue dans sa spécificité et est l'objet d'attitudes ouvertement racistes, comme pour les Maghrébins ? Tel JANUS, il présentera tantôt une identité déréalisée : il est quelqu'un d'autre que lui-même, tantôt une identité niée : il n'existe pas.

Dans certaines circonstances, cette relation dominant-dominé apparaît en sens inverse, lorsque les agents de socialisation se sentent, eux, menacés dans leur identité de majoritaires par ces mêmes minoritaires. Comme, par exemple, cette conseillère en économie sociale en sortie

avec un groupe de femmes maghrébines, ou tel éducateur lors d'un repas avec des jeunes immigrés, qui ne peuvent supporter que des échanges se fassent dans leur langue maternelle, les percevant comme fomentant un complot derrière leur dos. Très vite ils rétablissent le rapport en faveur du majoritaire par l'interdiction de l'utilisation d'une langue étrangère en leur présence, le justifiant par : « Ici, on est en France ! » ou « Nous aussi on a droit à notre identité ! »

Ainsi, lorsque les migrants en contact avec des agents de socialisation du pays d'accueil peuvent ou doivent communiquer en français et sont encouragés à parler, ils s'exprimeront d'abord au nom de ce qu'ils doivent paraître, allant jusqu'à la négation d'eux-mêmes, reproduisant les rapport dominant-dominé qui existent dans la société d'accueil. S'établira d'emblée une relation de leurre où les deux acteurs dans cette interaction échangent sur une image feinte, falsifiée, falsificatrice, confortante autant pour le migrant qui se protège que pour le travailleur social. En effet, ce dernier se laisse souvent convaincre par ce discours, car il est en accord avec son idée de « bonne intégration à la société française », et, si ce n'est pas la sienne propre, elle reflète le modèle de l'institution par laquelle il est mandaté.

S'instaure « la relation d'aide disjonctionnelle », définie par BARBIER (36) comme « toute relation humaine d'aide dans laquelle s'imisce un malentendu résultant de l'ambiguïté fonctionnelle de l'institution où s'inscrit la relation d'aide (p. 172) ». Ce malentendu joue le rôle de disjoncteur, car il interrompt le lien de confiance réciproque, d'indépendance, de respect mutuel, qui constitue, comme nous l'avons vu, le fondement de processus d'aide. L'ambiguïté de l'institution réside dans l'objectif du service social en général, dont les sociologues (38) ont montré la double dimension contradictoire : logique humanitaire c'est-à-dire assistance, aide, entraide dans le respect et le dévouement ; et contrôle social, c'est-à-dire normalisation des exclus, uniformisation de certaines diversités, cette deuxième dimension étant généralement occultée dans le discours institutionnel.

Avec les populations immigrées, cette ambiguïté

éclate au grand jour et prend une figure particulière. En effet les sociétés de l'Europe de l'Ouest, qui ont accueilli depuis trente ans un grand nombre de migrants, ont mis en place des institutions et les ont chargées de s'occuper — dans le respect, la tolérance et l'égalité des droits — de leur bien-être physique et moral dans le domaine de la santé, du logement, de la formation et insertion professionnelle, de la famille et de l'éducation des enfants.

Mais, en même temps, ces mêmes institutions et les gouvernements dont elles dépendent se sont peu ou tardivement souciés de la pluralité des modèles existants pour trouver ou encourager des réponses adaptées à la spécificité des conditions et des besoins de ces populations ; elles laissent même se manifester en leur sein l'exclusion, comme par exemple pour l'habitat, le travail, l'école, ... Nous touchons là à l'ambiguïté fondamentale de la situation des émigrés dans les pays d'accueil.

Mais que peut faire le travailleur social, simple maillon de la chaîne ?

Pour BARBIER, qui se situe dans le courant de l'analyse institutionnelle, la réponse à ce malentendu dans la relation d'aide est de mettre en lumière, dans l'institution, cette ambiguïté par laquelle le modèle idéal de la relation d'aide se transforme en discours de l'illusion. Pour notre part, ne pouvant entrer dans le cadre de ce travail dans un débat de ce type, nous pensons que les travailleurs sociaux ont un rôle à jouer même s'ils ne sont qu'un simple maillon de la chaîne :

Tout d'abord rester très vigilant dans les pratiques interculturelles à l'égard de ses propres modèles d'insertion des minorités et du rapport de pouvoir qui en découle, en élucidant constamment le sens et la portée de ses options, face aux attentes du client qui ne pourra accéder à un discours authentique que dans un véritable climat d'acceptation.

Une autre nécessité serait de renvoyer à l'institution l'inadéquation de certaines de ses réponses aux besoins spécifiques des migrants, par le biais de l'action sociale collective et du travail communautaire. Les travailleurs sociaux n'ont-ils pas pour rôle d'être les médiateurs entre les populations défavorisées et marginalisées et les instances de décisions ? Voici à ce sujet la réponse d'une

assistante sociale d'un CMPP (39) : « Nous avons souligné les limites de l'aide individuelle qui peuvent situer le migrant et ses enfants dans des positions d'handicapés sociaux et le maintenir dans des réseaux d'assistance. Comment lui restituer cette parole qui fera de lui un partenaire de l'action sociale et non plus un assisté à vie ? Le programme est vaste... (p. 70-71) ».

POUR LA RECONNAISSANCE IDENTITAIRE : TEMPS ET FORMATION

Ont été développés ici quelques-uns des obstacles et filtres à la reconnaissance identitaire du migrant, fondement de la relation d'aide, lieu de confiance, de respect et d'écoute. Cette reconnaissance exige encore deux conditions pour se développer : temps et formation.

Ce temps dont on ne peut faire l'économie, car les difficultés qui résultent d'interventions sociales et éducatives totalement inadéquates coûtent plus cher par la suite aux migrants et à la collectivité : temps pour surmonter les problèmes linguistiques, temps pour demander des éclaircissements, temps pour connaître et se faire connaître, temps pour comprendre et se faire comprendre, temps pour transmettre aux autres partenaires s'occupant de migrants la manière de prendre en compte leurs identités, temps enfin pour réfléchir à sa propre approche.

Ce processus de reconnaissance identitaire, nécessitant une sensibilisation préalable, une éducation durant la formation de base de tous les professionnels de l'aide, n'a pas encore toujours intégré, dans ses programmes, la préparation à cette relation relativisée, complexe et multidimensionnelle avec ces populations de cultures différentes.

NOTES ET BIBLIOGRAPHIE

(1) Des recherches montrent le taux important d'hospitalisations d'enfants immigrés, en particulier maghrébins, dont une grande partie n'est pas justifiée sur le plan médical ; mais aucune solution n'a pu être envisagée pour résoudre les problèmes familiaux (logement, surpopulation, état de santé de la mère) cf. *Migrations - Santé, Bulletin du Comité Médico-Social pour la santé des migrants*, Paris, numéro spécial 47 - 1986.

(2) COHEN-EMERIQUE M. (1984), « Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux - Formation par la méthode des incidents critiques », *Cahiers de sociologie économique et culturelle (Ethnopsychologie)*, Le Havre, n° 2, pp. 183-218.

(3) FANON F. (1952), *Peau noire, masques blancs*, Editions du Seuil, Paris.

(4) MEMMI A. (1966), *Portrait du colonisé précédé du portrait du colonisateur*. Paris, Editions J.J. Pauvert.

(5) Cf. travaux de CAMILLERI C. : « Crise socioculturelle et crise d'identité dans des sociétés du Tiers-Monde. L'exemple des sociétés maghrébines », *Psychologie française* (1979), Paris, n° 3-4, pp. 259-268 ; « Les immigrés maghrébins de la seconde génération : contribution à une étude de leurs évolutions et de leurs choix culturels », *Bulletin de Psychologie* (1980), n° 347, pp. 985-995.

(6) J.F. KENNEDY (1964), *A nation of Immigrants*, Harper and Row, N.Y., 2^e édition revue et augmentée. Cité par ABOU S. (1981), *Identité culturelle. Relations inter-ethniques et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, Paris.

(7) LAINE T. et KARLIN D. (1978), *La mal vie*, Editions Ouvrières, Paris.

(8) BEN JELLOUN T. (1977), *La plus haute des solitudes*, Editions du Seuil, Paris, 174 p.

(9) VASQUEZ A. (1983), « L'exil, une analyse psychosociologique », *L'Information Psychiatrique*, vol. 59, juin, pp. 43-58.

(10) Assurer le culte des morts, c'est assurer la continuité du temps de la lignée dans laquelle l'individu puise son sentiment d'identité personnelle.

(11) Interservice-Migrants, 7, Impasse Chartières, 75005 Paris, procure films et documents sur la migration et les pays d'origine.

(12) « *Des immigrés et des villes* » et « *Les enfants de l'immigration* », édités par le Centre Georges-Pompidou, Paris (1989).

(13) ANDEZIAN S. et STREIFF-FENARD J. (1983), « Relations de voisinage et contrôle social. Le rôle des femmes dans les communautés maghrébines dans le Sud de la France », *Peuples Méditerranéens*, n° 22-23, janvier-juin, pp. 249-253.

(14) ORIOL M. (1982), « Sur la dynamique des relations communautaires chez les immigrés d'origine nord-africaine », *Peuples Méditerranéens*, pp. 116-127.

(15) ORIOL M. (1979), « Identité produite, Identité instituée, Identité exprimée », *Cahiers Internationaux de Sociologie*, volume LXVI, pp. 19-27.

(16) ESCRIBER (1979), « Parole de migrants ou parole sur les migrants », *Mémoire de formation de superviseurs en travail social*, ATFAS, Toulouse.

(17) ABDALLAH-PRETCEILLE M. (1986), « Pédagogie interculturelle, bilan et perspectives », in *L'Interculturel en Education et Sciences Humaines - Actes du Colloque de Toulouse, juin 1985*, Publications Université Toulouse Le Mirail, pp. 25-32.

(18) ROGERS C. (1970), *La relation d'aide et la psychothérapie*, Éditions sociales françaises, Paris.

(19) DURANQUET M. (1967), « Les aspects socio-culturels du casework familial », *Extrait du Service social en milieu médical et psychiatrique*, Presse de l'Université de Laval, Québec, vol. 16, janvier-décembre.

(20) BRANDT H. (1967), *Les critères de valeurs du client. Conséquences pour le diagnostic et le traitement*, Traduction de « Social Case Work », Polycopié.

(21) LORY B. (1975), *La politique d'action sociale*, éd. Privat, Toulouse.

(22) RUPP M.A. (1969), *Le service social dans la société française d'aujourd'hui*, Le Centurion, Paris, cité par R. BARBIER, Situation institutionnelle et stratégie des rapports au client, in *Sociologie et compréhension du travail social* (1980), sous la direction de DUTRENTI, Privat, Toulouse.

(23) DUCHATELLET C. (1969), « Nouvelles perspectives pour l'action sociale en liaison avec les familles socialement handicapées », in *Sociologie et compréhension du travail social, op. cit.*

(24) MURY G. (1975), « Remarques d'un sociologue à propos du service social », *Connexions*, n° 14, pp. 12-17.

(25) Cf. 1) COHEN-EMERIQUE M. (1980), Eléments de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle, *Annales de Vaucresson*, 17, pp. 113-139.

- 2) POLIAKOV L., DELACAMPAGNE C., GIRARD P., 1976, *Le Racisme*, Seghers, Paris.

- 3) MEMMI A. (1982), *Le racisme*, Idées, Gallimard, Paris.

(26) WATZLAWICK P., BEAUVIN J., JACKSON D. (1972), *Une logique de la communication*, Le Seuil, traduit de l'anglais.

(27) HALL E.T. (1979), *Au-delà de la culture*, Paris, Seuil (trad. de l'anglais).

(28) PREISWERK R. (1975), « Relations interculturelles et développement. Le savoir et faire », in *Cahiers de l'Institut d'études du développement*, PUF, Paris.

(29) JASPARS J. et HEWSTONE M. (1984), « La théorie de l'attribution », in *Psychologie sociale* sous la direction de J. MOSCOVICI, pp. 309-330, PUF, Paris, 2^e édition, 596 pp.

(30) BOND M.H. (1983), A proposal for cross cultural studies of attribution, in Hewstone, M. *Attribution Theory. Social and functional extensions*, Oxford. BLACKWELL B., pp. 144-157.

(31) ALBERT R.D. et TRIANDIS H.C. (1985), « Intercultural Edu-

cation for Multicultural Societies Critical issues », *International Journal of Intercultural Relations*, Washington, Volume 9.3, pp. 319-338.

(32) OUELLET F. (1984), « Education, compréhension et communication interculturelle - Essai de clarification des concepts », *Éducation permanente*, Paris, n° 75, pp. 47-56.

(33) Cet enfant, présentant à la naissance un poids très inférieur à la normale et quelques anomalies, a été longtemps maintenu en pouponnière. Actuellement ses difficultés sont une grande instabilité psychomotrice.

(34) SERVAIS E. (1975), « Pédagogie institutionnelle et counseling. Jalons pour une analyse sociale d'une forme de thérapie », *Connexions*, Paris, n° 13, pp. 125-144.

L'auteur tenait à faire travailler un groupe de professionnels sur les schémas culturels, qui sous-tendent le discours d'une personne (interviewée par l'un d'entre-eux), discours qui, aux yeux du formateur, pouvait être considéré comme manifestant une position de rupture culturelle quant à la conception de la famille. Les stagiaires l'ont interprété en termes de souffrance, déséquilibre, traumatisme de l'enfance, malgré les différentes tentatives du formateur pour les amener à l'utilisation d'une autre grille d'analyse.

(35) BERNSTEIN B. (1975), *Langage et classes sociales*, Éditions de Minuit, Paris.

(36) BARBIER R., « Situation institutionnelle et stratégies de rapports au client », in *Sociologie du Travail Social*, sous la direction de DUTRENIT, *op. cit.*

(37) BOURDIEU P. (1977), « Une classe objet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, novembre, n° 17-18, pp. 2-5.

(38) LOPEZ M.L. et GILLARD M.L. (1987), « Le travail social d'hier à demain », *Recherches sociologiques*, volume XIII, n° 3, pp. 227-267.

(39) MONTAGERAND M. (1983), *Service social et familles maghrébines*, Mémoire de formation à l'aide individuelle et familiale, Toulouse, ATFAS, *op. cit.*