



L'approche interculturelle dans le processus d'aide

Margalit Cohen-Émérique*

Cette réflexion est l'aboutissement d'une recherche sur un groupe de migrants en France, d'une pratique de formation auprès de professionnels de l'action sociale et psycho-éducative en milieu migrant, et de recherche sur ces pratiques de formation (Cohen-Émérique, 1984, 1986; Malewska-Peyre, 1988). Elle est le résultat d'un va et vient entre théorie et pratique, centré sur l'interaction entre populations migrantes et agents chargés de leur insertion en France: travailleurs sociaux, psychologues, personnel paramédical, enseignants et formateurs. (L'interaction est définie ici comme un processus d'échanges qui, par la communication, permettra aux interlocuteurs de s'influencer réciproquement.)

Cette approche interculturelle pourrait se résumer ainsi: tout processus d'aide auprès de ces populations se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins. Une écoute compréhensive, un climat d'acceptation et de confiance sont les attitudes essentielles dans cette relation. Cette formule n'a rien d'original, on la retrouve chez les théoriciens de l'action psychosociale et de l'aide psychologique. «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.» (Lory, 1975, 118). «Le travail social admet la valeur de l'homme, quels que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, son comportement... Il s'engage à respecter toutes les différences qui caractérisent les individus, les groupes, les communautés.» (Rupp, 1969).

Par «respect des différences», il faut entendre le respect de l'identité socio-culturelle avec ses multiples facettes d'appartenance ethnique, nationale, régionale, religieuse, classe sociale, dans une approche dynamique et non essentialiste, c'est-à-dire une identité en évolution et en changement au cours des années de vie dans le pays d'accueil. De plus, il faut lui rattacher la spécificité des expériences

* Docteur en psychologie, formateur-chercheur, enseignante à l'École supérieure en travail social à Paris.

liées aux trajectoires migratoires ou à l'exil politique; ces deux situations, ces deux statuts avec tout ce qu'ils impliquent sur le plan social, juridique, économique et psychologique, engendrent des crises, des ruptures, des stratégies d'adaptation au nouveau pays qui restructurent l'image de soi et les sentiments d'appartenance. Ainsi la reconnaissance de l'autre, l'étranger, le différent passe par la prise en compte de toutes ces dimensions allant bien au-delà de la connaissance de la culture d'origine.

Vaste programme facile à dire mais difficile à réaliser, car le respect du différent, la tolérance à l'autre n'est pas, comme le dit François Jacob, le fort de l'humanité. Ce sont des attitudes à apprendre, à développer, à conquérir même dans un combat contre soi-même dans le cas du racisme. D'ailleurs, ces termes «respect d'autrui», «tolérance», galvaudés par les usages multiples, ne seront pas utilisés ici, mais ceux d'approche, d'attitude interculturelle qui introduisent avec le préfixe «inter» l'idée qu'une reconnaissance se fonde sur un processus d'interaction, de communication où deux acteurs sont en présence: le migrant et le professionnel, «l'un et l'autre» comme le disait Willy Apollon au colloque *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à découvrir* (Montréal, 10 et 11 septembre 1992).

Nous rejoignons là Martine Abdallah Pretceille (1989) qui définit l'interculturel comme une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens, dans un contexte à définir à chaque fois: l'interculturel est donc d'abord une relation entre deux individus qui ont intériorisé dans leur subjectivité une culture, unique à chaque fois, en fonction de leur âge, sexe, statut social et trajectoire personnelle. On ne rencontre pas une culture mais des individus et des groupes qui mettent en scène une culture, comme le professionnel, lui-même porteur de culture, met en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction avec le client. L'interculturel implique ainsi de reconnaître qu'il y a deux acteurs en présence et non un seul, le migrant, l'étranger. L'accent doit être mis beaucoup plus sur le rapport entre *je* et *autrui*, entre le moi porteur de culture et de sous-cultures et ce que l'autre me renvoie de ce que je suis, jouant le rôle de miroir de ma propre identité. La différence est toujours par rapport à moi-même et non érigée de façon absolue.

Enfin, l'interculturel se déroule toujours dans un contexte à définir à chaque fois, car la relation entre le professionnel et le migrant ou sa famille, entre le professionnel et le groupe culturellement différent, ne s'inscrit pas dans un milieu aseptisé. Elle s'ancre dans des situations, dans des contextes qui sont marqués par l'histoire,

l'économique, le politique; bref, par le «conjoncture». Il s'agit toujours dans cette interaction non seulement de différences culturelles mais aussi d'un rapport social où il y a une culture valorisée face à une autre qui l'est moins, un rapport dominant/dominé, ex-colonisateur/ex-colonisé, développé/sous-développé, blanc/noir, etc., enfin, une identité menaçante face à une identité menacée, ce qui engendre une dynamique identitaire avec des stratégies offensives et défensives des deux côtés. Les travaux de Memmi (1966), Fanon (1952) sur la psychologie du colonisateur et du colonisé, les travaux de Goffman (1975) sur l'interaction symbolique par la stigmatisation, les écrits de Camilleri (1989) qui présente une conception de la fonction instrumentale de l'identité, utilisée à des fins d'attaque et de défense; enfin les travaux de psychologie sociale expérimentale sur les contacts entre groupes ethniques différents (Vinssoneau, 1990) décrivent tous cette dynamique identitaire basée sur des statuts de pouvoirs différents entre les protagonistes. Même dans la logique humanitaire qui caractérise tout processus d'aide, qu'il se déroule dans le cadre d'une action sociale, d'une aide psychothérapeutique ou même dans un cadre éducatif, les rapports de pouvoir sont toujours présents. Ils reflètent le contentieux entre les peuples que représentent les acteurs en présence; ce contentieux développé au cours des relations entre ces peuples, ou dans la période actuelle, influence la rencontre et la communication interculturelle même si les protagonistes en présence n'y ont jamais été impliqués (par exemple: contentieux entre Français et migrants algériens lié à la guerre d'Algérie).

Ainsi, à partir de cette définition de l'interculturel, on peut dire que le processus de reconnaissance d'une altérité différente culturellement va se dérouler à l'intérieur de trois paramètres — culture subjective unique à chacun, interaction entre deux acteurs, et différences de statut social, économique, politique — et va se heurter à la complexité et à la difficulté qu'introduisent ces paramètres. Aussi faut-il dépasser le schéma simpliste concernant l'action professionnelle en milieu multi-ethnique, comme quoi il suffit de connaître la culture de l'autre ou d'être de la même origine ethnique pour être efficace; certes la connaissance objective et la connaissance du dedans sont importantes, mais s'y limiter exclut la prise en compte de la complexité du contact interculturel.

Nous traduirons cette complexité en termes de filtres, d'écrans, de distorsions, sources de malentendus interférant dans la relation et la communication interculturelle; ces écrans sont constitués par des préjugés, des stéréotypes et aussi par des valeurs et des normes cul-

turelles du professionnel, par ses présupposés et idéologies concernant la différence, enfin par ses modèles professionnels et les missions institutionnelles. Nous travaillons depuis un certain nombre d'années sur les filtres et écrans de l'action sociale et psycho-éducative en France, qui sont à l'origine d'incompréhension et de malentendus mais aussi de perceptions unidimensionnelles, réductrices, voire déréalisantes ou dévalorisantes de l'altérité différente, qui peuvent mettre en échec le processus d'aide.

L'identité même du travailleur social, produit de ses appartenances et choix multiples: culture nationale, ethnique, religion ou laïcité, et de ses sous-cultures d'âge, de sexe, de profession et d'appartenance institutionnelle, constitue un des principaux obstacles à la reconnaissance de l'autre pouvant entraîner des actions inadéquates. L'étude de cette identité en tant que facteur interférant dans le travail d'accueil et d'aide auprès de migrants est devenue notre centre d'intérêts et de recherches (Cohen-Émérique, 1989).

Le modèle de famille nucléaire prévalant dans les sociétés modernes, nos normes d'égalité concernant les rôles masculin et féminin, notre conception d'une éducation libérale, notre orientation vers le futur et le progrès, la place réduite ou inexistante accordée à la religion et à la spiritualité dans la vie personnelle et, de façon générale, notre conception individualiste du sujet opposé à la conception holiste, communautaire des sociétés non occidentales¹ sont des «images guides» prises dans le sens de Chombart de Lowe (1967) c'est-à-dire des représentations puissantes, très chargées d'affects, car elles s'ancrent dans les fondements culturels de la personnalité, dans ses dimensions inconscientes comme la sexualité, la relation au corps, le modèle d'individuation du sujet et les identifications parentales. Ces représentations guident le décodage et l'évaluation de nombreuses situations professionnelles où toujours les relations familiales sont présentes. Elles constituent des zones sensibles, pleines de malentendus et d'incompréhension, lors de la rencontre des professionnels avec des personnes issues de sociétés où prédominent la soumission de la femme, le statut patriarcal du père ou du chef de clan, les châtiments corporels dans l'éducation de l'enfant, le modèle communautaire de la personne et l'importance du sacré et du magique dans la vie de tous les jours. Ces modèles ne sont pas seulement différents des nôtres, ils nous renvoient aussi à des archaïsmes, à des modèles d'identification périmés, donc rejetés et refoulés, qui nous font voir dans l'autre, dans ses conduites et ses rôles, l'opposé et l'antimodèle de tout ce que la modernité nous a fait acquérir. C'est comme si nous revenions en

arrière, menacés de perdre les acquis de cette modernité, encore fragiles et conflictuels à l'intérieur de l'individu ou au sein même de la société.

Généralement ce que nous dénommons zones sensibles est en relation avec le retour du refoulé. Comme le dit Devereux (1980), une culture se caractérise non seulement par ce qu'elle valorise, mais aussi par ce qu'elle refoule, et les comportements éliminés par les modèles en vigueur sont aussi importants à étudier que les premiers parce qu'ils peuvent réapparaître à tout moment. La confrontation avec une différence culturelle peut faire resurgir deux types de refoulé. Le premier est «l'abominable», l'«impensable» dans une culture mais qui est valorisé dans l'autre (par exemple: les rituels corporels considérés comme indécents ou irrespectueux dans une culture alors que dans l'autre ils sont marque de politesse ou de respect). Le deuxième type se situe dans la confrontation avec des archaïsmes: modèles anciens refoulés qui éveillent de l'angoisse car, en réalité, au niveau individuel comme au niveau social, les nouveaux modèles sont encore fragiles, menacés par le retour de ces archaïsmes (par exemple: l'utilisation de la langue anglaise par des migrants au Québec, ou encore le statut de la femme soumise issue des sociétés musulmanes).

Ces archaïsmes sont à l'origine d'une relation interculturelle conflictuelle qui souvent dégénère, du côté du professionnel menacé dans son identité, en une pression à l'acculturation, véritable violence symbolique, à l'antipode de la reconnaissance identitaire de l'autre. Violence symbolique et non physique ou morale, qui disqualifie l'autre et nie à l'aidé différent culturellement le sens de ce qui fonde son appartenance, de «ce qui est croyable pour lui» (Apollon, 1992); c'est alors l'aidé qui est menacé à son tour.

La relation interculturelle constitue donc une menace pour les deux parties en présence, ce qui nous fait insister sur le danger d'explosion dans les relations interculturelles se déroulant à partir d'une dynamique de menaçant/menacé, problématique qui mériterait un développement en soi.

Voici un aperçu des filtres et écrans à la source de distorsions dans la perception et la compréhension de l'autre, mettant en échec le processus d'aide. Il ne s'agit pas de jeter la pierre aux professionnels de l'action sociale et éducative: ces filtres et écrans se retrouvent chez les scientifiques. Ainsi la pensée ethnologique a eu du mal à faire émerger le fait exotique et à décrire des civilisations et d'autres peuples tels qu'ils étaient, débarrassés de préconceptions et d'idéologies.

Après ces développements sur les distorsions et malentendus, source d'incompréhension, voire de tensions et d'échec dans le processus d'aide, il sera plus aisé d'argumenter que seule une attitude, une approche interculturelle permettra de dépasser ou de contourner ces difficultés, le savoir objectif sur la spécificité de l'autre étant insuffisant voire dangereux s'il s'y limite.

Nos termes d'approche et d'attitude se décomposent ici en trois démarches: la décentration, pour mieux cerner sa propre identité socio-culturelle, la pénétration du système de référence de l'autre, et enfin la négociation et la médiation. Les deux premières ne sont pas nouvelles, elles sont préconisées par des ethnologues et anthropologues comme Balandier et Althabe (1988) qui insistent sur ce double cheminement de l'ethnologue à la fois dedans et dehors. Dedans, par l'enquête participative qui lui permet de pénétrer dans un univers étranger, de faire l'apprentissage des langages et des codes de conduites qui y règnent, d'y pénétrer même de façon initiatique. Dehors, par sa fonction de chercheur, par sa culture, son installation provisoire dans un autre milieu où il vise à saisir les invariants et les mouvances de sa propre culture. Cette situation déstabilisatrice en apparence, dit Balandier, est la seule qui permette une distanciation avec son objet d'étude et par conséquent se révèle fructueuse au niveau de l'analyse.

Les trois démarches sont présentées suivant un ordre didactique; dans la réalité, elles s'entrecroisent puis s'écartent l'une de l'autre pour de nouveau se rencontrer. L'approche interculturelle est un processus dynamique et dialectique.

La décentration

La décentration, c'est prendre distance de soi, en réfléchissant sur soi-même, en étant un sujet qui se perçoit en tant qu'objet, porteur d'une culture et de sous-cultures auxquelles s'intègrent des modèles professionnels et des normes institutionnelles, replacées à chaque fois dans une trajectoire personnelle. C'est seulement par une meilleure connaissance de soi, de son identité sociale et culturelle, qu'on pourra faire émerger la relativité de ses points de vue. Tout en sachant, sans se culpabiliser, que l'ethnocentrisme comme les préjugés et les stéréotypes sont le propre de l'homme, processus normaux inhérents à son appartenance à une société et à des groupes. L'important est de mieux les cerner et surtout de lutter contre la «bête immonde» qu'est le racisme et qui menace tout un chacun dans certains contextes.

Ayant beaucoup réfléchi sur la nécessité d'intégrer la décentration dans la formation à l'approche interculturelle, nous avons

développé la méthode des incidents critiques (des chocs culturels) basée sur le principe que la décentration ne peut s'opérer que dans le heurt avec le différent. Ce dernier, par ses comportements, ses attitudes qui nous paraissent les plus étranges, les plus choquants, va jouer comme révélateur de nous-mêmes, sorte de miroir réfléchissant nos normes et valeurs. Par le malaise qu'il suscite, à condition de s'y arrêter, car il va à l'encontre des attitudes de tolérance et d'acceptation d'autrui qui caractérisent le modèle idéal de l'aidant, le choc culturel permettra d'accéder à ses propres cadres de référence (Cohen-Émerique, 1984, 1985; Roy, 1991; Legault et Lafrenière, 1992).

Se méfier de ses premières impressions

S'arrêter au choc culturel, cela veut dire se méfier de ses premières impressions, les considérer comme provisoires, surtout lorsque l'écart culturel entre les personnes en présence est important.

Faire émerger des «images guides»

S'arrêter au choc culturel, c'est aussi être attentif aux valeurs implicites, aux «images-guides» à travers lesquelles sont décodées et évaluées de nombreuses situations professionnelles où toujours les relations familiales sont présentes, c'est faire émerger ses modèles et valeurs, concernant les rôles masculins et féminins, la vie familiale, l'éducation de l'enfant, la place de la religion et du sacré dans sa vie et les valeurs concernant la personne. Sans parler de modèles beaucoup moins conscients: les tabous de la communication (ce qui ne veut pas dire suivant les situations et les interlocuteurs en présence), la conception du temps et de l'espace, la relation au corps qui, selon l'École de Palo Alto, sont des différenciels culturels fondamentaux qui interfèrent toujours dans les situations de contacts interculturels (Hall, 1974; 1990).

Réfléchir sur ses présupposés

S'arrêter au choc culturel, c'est aussi faire un travail de réflexion sur certains présupposés qui nous paraissent des évidences soit parce qu'ils sont considérés comme des données scientifiques, soit parce qu'il en a toujours été ainsi; justement il faut les passer au crible du doute car ils ne sont pas relativisés à des contextes culturels autres. C'est le doute épistémologique qui caractérise la modernité tardive, où le chercheur réfléchit sur son implication et l'acteur social réalise ensemble l'acte de connaissance de soi et l'action elle-même. Bref,

c'est mettre en doute nos évidences, nos présupposés basés sur les modèles technico-scientifiques occidentaux, sur une conception individualiste de la personne, sur un type de contrôle de la nature et du cosmos, et bien d'autres. Nous n'en citerons qu'un: la représentation du changement social et culturel des migrants dans le pays d'accueil: conception d'une acculturation linéaire où le passage d'un état A à un état B, d'une société traditionnelle à une société moderne, de la culture d'origine à la culture d'accueil, se fait sans transition, s'inspirant des théories évolutionnistes qui considèrent que les sociétés en voie d'industrialisation et d'urbanisation adopteront les formes sociales de la modernité: structure familiale nucléaire, émancipation du statut de la femme, développement de l'individualisme et laïcisation de la société. En fait, il n'en est rien, l'exemple du Japon illustre bien la complexité des changements au niveau des sociétés spécifiques à chaque contexte historique, social et culturel.

Et au niveau individuel, le courant de recherches en France sur les identités en processus de changement, en particulier dans la «deuxième» génération, met en évidence la multitude de stratégies élaborées par les individus pour intégrer la nouvelle culture dans l'ancienne (Camilleri *et al.*, 1990); se créent de nouvelles identités produites de l'acculturation qui tentent, sans toujours y parvenir, de dépasser les difficultés et les conflits inhérents au passage d'un monde à un autre: soit en préservant les anciennes fidélités sans se couper des possibilités, au moins instrumentales, de trouver une place dans le nouveau pays, soit en faisant coexister deux mondes antagonistes de façon séparée, soit enfin en se situant au-delà des frontières nationales pour ne pas être enfermé dans une identité ou assigné à un choix unique: pays d'accueil ou pays d'origine des parents. Les formes sont multiples et à chaque fois uniques. Pour les professionnels de l'aide, la conception simpliste du changement fait obstacle à la découverte et à la reconnaissance de ces constellations identitaires complexes et conflictuelles et ne permet pas l'accompagnement nécessaire à cette élaboration.

Enfin, s'arrêter au choc culturel consiste à cerner ses idéologies, en particulier concernant sa conception de l'intégration des migrants dans le pays d'accueil. Est-ce une conception assimilatrice? Ou plutôt une idée d'intégration respectant les spécificités? Pour les intervenants issus des communautés ethniques, cette réflexion sur soi est essentielle, sinon ils risquent de projeter leurs propres stratégies d'acculturation et leurs propres conceptions d'intégration comme modèles pour les personnes qu'ils ont en charge.

S'excentrer pour mieux se connaître, mieux se situer par rapport à soi et aux autres, permet de pénétrer dans le système de l'autre.

La pénétration dans le système de l'autre

S'approprier la culture de l'autre dans une approche emique, du dedans, avec les yeux de l'autre exige une attitude d'ouverture, un effort personnel de curiosité «pour la découverte des lignes de forces qui dans une culture s'ordonnent autour de référentiels de base et d'insignifiant fondamental interprétés et intégrés de façon unique par la personne» (Douyon, 1988, 10). Le terme culture est appréhendé ici à différents niveaux, et à travers ses changements parce qu'en réalité une grande majorité de migrants en France ou au Québec sont installés depuis de nombreuses années et ont subi des processus d'acculturation; lorsqu'on s'occupe de jeunes issus de l'immigration, il s'agira de découvrir leurs nouvelles identités, construites à partir de plusieurs codes culturels, et leurs stratégies identitaires.

Mais comment s'approprier la culture de l'autre ou, plus modestement, faire des observations en partant du point de vue de l'autre?

S'informer

Tout d'abord, s'informer par des lectures, des stages sur la culture de l'autre, est une démarche qu'on ne peut qu'encourager mais elle restera insuffisante, voire dangereuse si l'observation se limite à un savoir objectif qui ne cherche pas à intégrer la dimension individuelle de sens pour la personne concernée. C'est avec le patient ou le client que cette découverte sera la plus riche. Comme le dit Emerson Douyon, «à travers une langue parlée aux consonances nouvelles, au-delà du langage silencieux, tel client «pas comme les autres» nous invite à découvrir un univers de différences dont nous ne possédons pas les clés» (1988, 17). Sans cette perception du dedans, pas de véritable empathie.

Ainsi la formation aura comme objectif d'apprendre à poser des questions qui iront au-delà du recueil de l'information, dans la recherche d'une véritable communication, point de départ à la reconnaissance d'autrui.

L'écoute

Mais s'approprier la culture de l'autre du dedans est aussi apprendre à écouter le discours d'autrui au premier degré, sans

chercher à l'interpréter, c'est-à-dire sans chercher les mobiles aux conduites, démarche particulièrement dangereuse lorsque les cadres de référence linguistiques et symboliques ne coïncident pas. De plus, il faut apprendre à interroger le sens des mots et les valeurs qu'ils véhiculent, car lorsque le migrant parle la langue du pays d'accueil, il l'utilisera très souvent avec les représentations sociales et les valeurs culturelles de sa langue maternelle. Il s'agira donc de s'exercer à une écoute du langage et des systèmes de représentations qu'il véhicule, en portant attention aux proverbes, métaphores, allégories qui fleurissent le discours de l'autre différent culturellement et, de façon générale, de s'ouvrir au langage populaire, reflet de la culture orale et de toute une représentation de l'homme dans le monde (Calvet, 1984). Enfin être attentif aux répétitions de mots-clés, porteurs de valeurs fondamentales qui structurent l'identité de la personne comme: «honneur», «honte», «trahison», respect», en cherchant à élucider le sens avec le locuteur lui-même. Cette écoute du langage est une voie royale à la compréhension de l'univers d'un autrui différent culturellement. Mais elle n'est pas suffisante.

La communication non verbale

Il faudra développer aussi les capacités de communication non verbale, c'est-à-dire se détacher du message lui-même et s'ouvrir au contexte porteur de communication, comme l'a développé l'école de Palo Alto (Hall, 1990). Concrètement, cela veut dire apprendre à observer, être attentif aux contextes et aux détails les plus subtils mais les plus significatifs, porteurs de sens (vêtements, objets symbolico-religieux, organisation de l'espace, position des locuteurs, etc.). Malheureusement notre conception anthropocentrique nous a appris à nous centrer sur l'individu pour expliquer ses conduites, délaissant les facteurs de contexte, chargés de messages (Cohen-Émerique, 1990).

Voyager

Pour terminer, la meilleure voie d'accès à l'autre différent, c'est le dépaysement; par l'immersion corporelle dans le divers, les paysages, les modes de vie et l'exotisme, cette altérité lointaine deviendra une partie de moi.

Prendre du temps

L'approche interculturelle est d'abord une question de temps, «donner du temps au temps» car la découverte de l'univers de l'autre tout en se décentrant du sien propre est un processus d'apprentissage qui demande un temps de maturation progressive. Remarquons qu'il

restera toujours une part de malentendus, d'approximation de sens qu'il faudra admettre comme une part de l'autre.

La négociation et la médiation

Pour les acteurs sociaux qui, à la différence des chercheurs, ont à résoudre des problèmes, la négociation et la médiation s'inscrivent dans la phase de résolution des conflits. En effet, le principe du relativisme culturel qui consiste à respecter les différences telles qu'elles sont dans leur intégrité — car elles sont relatives aux contextes écologiques, économiques et sociaux des groupes humains qui les ont créés — ne donne pas de réponses lorsque ces différences s'intègrent dans une autre société. Et pourtant, le problème est crucial lorsque coexistent des groupes et des minorités ethniques au sein d'une société d'accueil ou d'une même société. Jusqu'où tolérer les différences sans menacer sa propre identité nationale? Jusqu'où le respect de l'un est-il possible sans porter atteinte à l'autre? En particulier dans les cas nombreux de conflits entre les codes culturels de la société d'accueil et des familles migrantes. Certes, la réponse est d'abord à replacer dans les contextes législatifs et politiques des sociétés d'accueil: la conception québécoise qui reconnaît l'existence de minorités ethniques au sein de la société est tout à fait différente de la conception française qui affirme l'égalité des droits pour tous au niveau juridique mais la reconnaissance des différences dans la sphère du privé seulement.

Le débat ici ne se situe pas au niveau socio-politique. Il aborde les situations conflictuelles que les professionnels de l'aide ont à traiter, comme par exemple un enfant battu violemment par son père pour lui avoir manqué de respect, transgression grave dans la société d'origine des parents mais punition qui, pour nous, met en danger l'enfant; ou bien une jeune fille séquestrée par ses parents parce qu'elle a transgressé les principes reliés à la valeur de la femme dans le pays d'origine; ou encore des adolescentes que la famille n'envoie pas en classes vertes à cause de la mixité, alors que pour nous la mixité est considérée actuellement comme assurant un bon développement des identités sexuelles. Dans ces situations, se pose toujours la question: jusqu'où tolérer ces comportements en accord avec la société d'origine mais qui, pour nous, portent atteinte à l'enfant, à son bon développement et à nos principes éducatifs?

Il n'y a pas de réponse globale à ces questions. Seul un processus de négociation, cas par cas, peut faire entrevoir une issue à ce problème complexe. Négocier, «c'est assurer une série d'échanges, de

points de vue, de démarches pour parvenir à un accord, pour conclure comme dans le cas de négoce». Faire une médiation «est une entreprise destinée à mettre d'accord, à concilier ou réconcilier des personnes ou des parties» (Dictionnaire Robert). Dans les deux cas, il s'agit d'aboutir à un minimum d'accord, de compromis, à un champ commun par une série de démarches, d'échanges pour éviter la guerre et — dans le contexte de l'action sociale ou éducative — éviter la violence symbolique où un des protagonistes impose son code à l'autre, soit dans un processus assimilateur qui nie l'autre dans ce qui est («Ici vous êtes en France, devenez comme nous!»), soit en adoptant une attitude d'indifférence («Restez ce que vous êtes, nous sommes ce que nous sommes, on ne peut rien changer!»). Selim Abou (1982) montre combien cette attitude d'indifférence sous le couvert du respect des différences et du relativisme culturel est bien plus pernicieuse que l'assimilation, au moins plus franche. Dans les deux cas, l'autre, s'il n'est pas pris en compte, réagira par des résistances ou une soumission passive qui ne peuvent assurer un terrain propice à la résolution des problèmes, ou au processus d'aide.

Trouver ce minimum de compromis, cet espace commun est un processus complexe, car il s'agit de cerner les limites au-delà desquelles chacun des protagonistes ne peut aller, soit parce qu'il perd son identité, soit parce qu'il se marginalise par rapport à son groupe ou se met en faute par rapport à sa mission professionnelle.

Nous allons tenter de dégager le cadre théorique de cette négociation en abordant en premier ses préalables que les démarches de centration et de découverte du système de l'autre auront favorisés.

Les trois préalables à la négociation et à la médiation

Le premier préalable consiste à reconnaître qu'on a affaire à un conflit de valeurs entre la famille migrante et la société d'accueil (ou même le professionnel), et non à des comportements aberrants, anormaux à modifier ou à inhiber.

Le deuxième préalable implique de considérer l'autre, le migrant, sa famille comme partenaire égal sans lequel aucune solution ne peut être trouvée, d'où l'importance accordée à son pouvoir et à son point de vue. Ainsi dans le conflit classique, parfois violent, qui oppose un père musulman à sa fille, il faut tenir compte de la logique du père tout en reconnaissant la légitimité des aspirations de la fille à une plus grande liberté, d'autant qu'elle a été socialisée dans un autre système éducatif que son père, tout en ayant intériorisé les interdits

qui fondent son appartenance d'origine. Problème délicat qu'il convient d'aborder par la négociation et non en imposant d'emblée une solution de l'extérieur: un placement de la fille serait ressenti comme une violence, susceptible elle-même de déclencher des réactions négatives, en particulier la démission du père, à l'origine de dysfonctionnements familiaux graves: pathologie mentale, délinquance, etc.

Troisième préalable, le rapprochement ne peut se faire que dans les deux sens, l'un vers l'autre et être ensuite le point de départ d'un changement des deux côtés, admis en conscience par chacun. Cette démarche de rapprochement consiste en un redéploiement d'un espace d'évolution pour le professionnel en premier, approche inhabituelle pour lui, car généralement le changement est toujours attendu de l'autre, du migrant, ce qui nécessite une certaine flexibilité de la part des intervenants sociaux et des institutions qu'ils représentent, d'où l'importance d'une négociation préalable entre les professionnels et les décideurs de leurs institutions.

Les études de psychologie sociale expérimentale sur les contacts ethniques (Vinssoneau, 1990) viennent renforcer cette idée de conditions préalables à la négociation; des expériences en laboratoire ont montré que les contacts intergroupes se feront d'autant plus facilement que, d'une part des supports institutionnels les encouragent et que d'autre part les individus se figurent qu'ils poursuivent des objectifs partagés avec le groupe étranger, ce qui suppose entre les protagonistes du contact une interdépendance et une équivalence de statuts en vue d'une coopération (bien que ces expériences montrent les limites du statut d'égalité).

Enfin, toute analyse de conduites intergroupes ou de contacts entre individus de groupes d'origines ethniques différentes doit se faire à partir du paramètre d'appartenance à un groupe et non en terme de personnalité. Ainsi est-il essentiel pour les professionnels d'être sensibilisés à la dynamique identitaire qui caractérise les relations interculturelles.

Les principes de la négociation

Quels sont les principes de la négociation? En fait se pose ici une question beaucoup plus large, celle de l'apprentissage à la tolérance et à la coexistence de groupes et de personnes différentes culturellement. Des réponses, nous en avons trouvés chez les philosophes, les psychosociologues, les psychanalystes et les anthropologues.

L'approche philosophique

Pour Henri Atlan, biologiste et philosophe, entre les cultures comme entre les individus de cultures et de confessions aux convictions opposées, doit pouvoir exister autre chose que l'affrontement sourd et la volonté de domination, c'est-à-dire l'acceptation attentive et critique de la rationalité de l'autre, de ses postulats et de son argumentation, en les examinant cas par cas. Il propose un constant échange pour mieux comprendre ses propres positions et celles de l'autre, dans un processus de rationalité comparative: c'est en s'ouvrant en pensée comme en action à l'universalité d'un type nouveau, «construite» plutôt que déduite, et façonnée au fur et à mesure plutôt que donnée ou posée d'entrée de jeu, que pourra se redéployer un espace d'évolution pour les autres formes de rationalité humaine.

L'approche psychologique

On retrouve cette idée de processus d'élaboration et de construction en commun de normes nouvelles chez Michel Pagé (1991). En exposant sa conception d'une gestion d'une société pluraliste sur le plan culturel, il préconise de multiplier les interactions: «Car c'est dans ces interactions qui se déroulent à l'intérieur des cadres institutionnels que les individus sont obligés de communiquer, de dialoguer pour construire ensemble une représentation conjointe, «coconstruire» des réalités dans lesquelles ils vivent à l'intérieur d'une relation interpersonnelle satisfaisante pour tous» (1991, 16-17). Le modèle de communication qui est sous-jacent à cette vision des choses suppose que les individus qui interagissent dans la communication font beaucoup plus que de se transmettre l'un à l'autre des informations: il préconise un véritable dialogue, où l'influence est mutuelle.

De son côté, Carmel Camilleri (1991) tente de donner une réponse à la question posée plus haut: quelle négociation en cas de conflits de valeurs? Pour lui, il s'agit de rechercher un rapprochement entre deux systèmes de valeurs opposés, par la confrontation sérieuse des codes impliqués, exigeant des partenaires qu'ils accèdent à un niveau plus profond de réflexion, c'est-à-dire qu'ils réfléchissent sur les modèles et les logiques qui fondent les codes en présence, permettant à chacun de prendre conscience de la dynamique singulière de sa culture. Cet examen des codes en présence pourra aboutir à la création de nouvelles normes, de nouvelles modalités d'action, en un mot: à la créativité culturelle.

Ainsi, ces trois théoriciens du champ social expriment, dans des termes différents, les mêmes principes pour coexister dans la compréhension des groupes et des cultures:

- examen rationnel des logiques qui s'affrontent, sous forme de dialogues et de recherches en commun;
- intercritique et refus des vérités définitives; et enfin
- aboutir à une modification mutuelle et à des représentations «co-construites» d'une même réalité, voire à une création culturelle; on pourrait même dire créer «l'universalisable» et non plus poser d'emblée «l'universalité».

Cette modification, cette création culturelle sera facilitée en rendant explicite ce qui est implicite. En faisant émerger l'implicite, pourront se clarifier les oppositions qui souvent ne sont pas des antagonismes entre normes et valeurs mais des différences de priorités accordées à des valeurs partagées universellement. Ainsi par exemple, un travailleur social cherchant la valeur implicite concernant une aide financière accordée à une famille africaine — mais utilisée pour partir du pays en vacances et non pour acheter des choses nécessaires aux enfants — constatait que l'organisme pourvoyeur et la famille cherchaient tous deux, en dernier ressort, le bien-être de l'enfant. Mais pour le service social, celui-ci pouvait être atteint par un bien-être matériel modéré, tandis que pour la famille l'aide servait à maintenir les liens familiaux, aussi importants à ses yeux, sinon plus, que le bien-être matériel pour l'épanouissement des enfants.

L'approche psychanalytique

Jacques Hassoun, psychanalyste, enrichit cette notion d'explicitement l'implicite au cœur du processus de négociation (colloque sur l'adolescence du GRAP, octobre 1991). Il insiste sur le rôle de négociateur des professionnels de l'aide auquel il donne le sens «de dégager les interstices possibles, de travailler sur les marges des uns et des autres», en particulier lorsqu'on s'occupe de jeunes de la deuxième génération de l'immigration qui sont en situation de passage de la tradition à la modernité. Pour lui, cette transition est importante car elle préserve les dimensions de la tradition, de l'archaïsme, tout en puisant dans les valeurs nouvelles, créant aussi de nouvelles normes. Le rôle du travailleur social est d'être l'accompagnateur de ce passage avec les jeunes, tout en servant de médiateur entre eux et la société environnante. «Si on détruit l'archaïsme, on nie cette transition et on impose un passage violent. C'est le dogmatisme pouvant si vite évoluer vers le totalitarisme.» Ainsi la négociation évite le danger de la violence symbolique mentionnée plus haut.

L'approche ethnologique

Selon les données de l'ethnologie, toute culture comprend un noyau solide bien intégré et relativement stable, consistant en universaux et en spécificités mutuellement adaptées, et une zone fluide, peu intégrée, constamment changeante, d'alternatives qui entoure le noyau, s'adaptant aux circonstances et aux contacts avec d'autres groupes culturels. Barth (1969) parle de frontières ethniques qui entourent le noyau de l'identité culturelle collective. Les frontières ne sont pas fixées une fois pour toutes mais mobiles, sortes de cercles concentriques qu'on pourra franchir selon les situations et les zones culturelles concernées jusqu'au noyau dur, généralement caché aux yeux de l'observateur extérieur, sorte de «culture de base» qui assure l'ultime différenciation entre ceux qui sont considérés comme membre et les autres, et qu'on ne pourra transgresser sans porter atteinte aux fondements culturels de l'identité collective, à sa cohérence et à son système de sens et susciter des réactions de critique, voire de rejet de la part du groupe pouvant aller jusqu'à l'excommunication.

Au niveau individuel, en dépit du schéma de conditionnement culturel existant dans chaque société, l'individu déborde par ses besoins les rigueurs du système, d'autant plus que ce ne sont pas toutes les spécificités culturelles en général qui vont assurer la différenciation avec laquelle la personne définit son appartenance et au-delà de laquelle elle ne peut aller si elle veut rester membre de son groupe ou éviter le rejet massif de ses compatriotes et se percevoir comme traître. Seront maintenues les spécificités culturelles que l'individu jugera significatives, celles qui peuvent influencer toute la vie quotidienne ou se limiter à certains secteurs d'activités. En situation d'acculturation, s'il ne trouve pas dans la gamme des comportements appris celui qui lui permet de faire face à la nouvelle situation, il peut opérer une innovation sociale.

En un mot, les différentes voies par lesquelles les groupes comme les individus maintiennent leur différenciation n'est pas un processus déterminé une fois pour toutes, mais un ensemble complexe de modalités d'assimilation et de différenciation, toute une dialectique qui nécessite une analyse différente suivant les groupes ethniques, les zones culturelles et les situations de contacts. Certes, les modèles sociaux sont rigides, ils persistent longtemps comme modèles même s'ils sont inadéquats, mais en même temps, il existe toute une zone mobile de marges, d'adaptation. Ainsi des enfants oulofes (Sénégal) nés en France sont dénommés par leurs parents «mous, faibles» pour les différencier de ceux nés dans le pays qui ont été socialisés suivant

le modèle de force et d'endurance spécifique à l'individu de cette ethnie et à l'Africain en général. Par cette dénomination, les jeunes issus de l'immigration sont mis en marge d'un modèle sans toutefois en être rejetés; ils se situent dans les interstices culturels.

La négociation pour régler les conflits entre deux modèles culturels tentera de se situer justement dans cette marge, dans ces interstices qu'à la fois l'individu et le groupe élaborent pour permettre l'évolution et corriger la mécanicité des modèles culturels.

À la lumière de ces multiples éclairages, philosophique, ethnologique, psychosociologique et psychanalytique, sur la résolution des conflits de valeurs qui émergent lors d'interactions sociales significatives entre des personnes de cultures différentes, on peut dire que le processus de négociation aura pour but de dégager — par la communication et la confrontation — des interstices et des marges de liberté à l'intérieur desquels la coexistence est possible, soit en élaborant un compromis où chacun se reconnaît tout en tolérant l'autre, soit en créant de nouveaux modèles.

D'après E. Enriquez (1987), «l'appel au consensus, à la concertation, à la discussion tranquille qui retentit dans tous les discours dominants ne serait que le symptôme d'un corps social qui ne sait pas comment résoudre ses problèmes fondamentaux et qui n'envisagerait comme remède à ceux-ci que des palliatifs progressifs». On ne peut que s'en féliciter car «une lente évolution signifie une acceptation du jeu démocratique, un renoncement à la violence et à l'hypnose, mère de tous les totalitarismes...»

Ne peut-on dire que former à l'approche interculturelle recoupe l'approche universelle d'apprentissage à la tolérance et à la coexistence des peuples et des cultures?

Les limites de l'approche interculturelle

Pour terminer, il faut insister sur les limites de cette approche. Essentielle pour fonder les cadres d'une relation d'aide, elle ne pourra à elle seule résoudre toutes les difficultés rencontrées dans la pratique des agents de socialisation. Comme on ne peut, suivant l'adage, réformer la société par décret, à moins d'entreprendre une longue évolution des habitudes et des mentalités, de même on ne peut assurer un travail valable en situation interculturelle sans cerner les limites d'une approche de décentration, de compréhension et de négociation. Les limites sont de deux ordres.

Limite d'ordre culturel

La compréhension de codes culturels très lointains des siens peut être souvent très difficile, voire impossible, d'autant plus que l'intervention des professionnels se fait souvent en situation de crise, lourde de conflits individuels et familiaux. On ne peut qu'encourager de faire appel à des médiateurs issus des communautés d'origine; bien insérés dans les deux autres cultures, ils pourront mieux décoder les situations complexes et faire passer les messages des deux côtés.

Mais ils peuvent rencontrer, eux aussi, des difficultés de compréhension concernant leurs compatriotes, liées généralement aux différences de classes sociales, de niveaux d'acculturation et de stratégies d'intégration à la société d'accueil. Sterlin (1987), le dit bien: «L'expérience nous confronte quotidiennement avec le paradoxe suivant: l'intervenant homeo-ethnique (médecin, psychologue, infirmière, criminologue, etc.) formé dans les institutions de la société d'accueil est aussi démuné que l'intervenant hétéro-ethnique pour faire face aux difficultés de la pratique en milieu ethnique. Toutes choses égales, par ailleurs, un travailleur social haïtien est aussi handicapé que son collègue canadien-français pour intervenir dans la communauté haïtienne» (p. 98). Nous ajouterons qu'il peut parfois être plus handicapé, car ses compatriotes attendent de lui toujours des réponses à leurs demandes, de par la solidarité qui lie les migrants d'une même origine. Mais lorsque ce professionnel ne peut y répondre, il se sent très mal à l'aise, car il lui est renvoyé une image de renégat ou de traître. Pour qu'il puisse mieux cerner ces différents aspects, il a également besoin de formation.

Limite d'ordre institutionnel

Tant qu'il n'y aura pas de véritables mesures d'intégration concernant l'habitat, l'emploi, l'école, l'hôpital, etc. et plus précisément tant qu'un véritable effort de prise en compte des différences culturelles, depuis l'accueil jusqu'au pouvoir décisionnel, ne sera pas développé, cette approche interculturelle demandée aux praticiens du social et de l'éducatif se heurtera à sa propre impuissance. Comme le disait Sterlin (1992): «Toutes les institutions fonctionnent en systèmes ethnocentriques: l'école, l'hôpital, etc. Seule une évolution de leur part permettra l'intégration des migrants tant souhaitée.»

NOTE

1. Carlo Sterlin évoquait dans sa conférence plénière (au colloque *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à découvrir*) cette même opposition en terme de conception «anthropocentrique» de l'homme des sociétés occidentales face à une conception «cosmocentrique» des autres sociétés.

RÉFÉRENCES

- ABDALLAH PRETCEILLE, M., 1983, *Pédagogie Interculturelle — Bilan et perspective*, L'Interculturel en éducation et sciences humaines, Publications Université Toulouse Le Mirail, Toulouse, 25-32.
- ABOU, S., 1982, *Identité culturelle*, Anthropos, Paris.
- APOLLON, W., 1992, L'un et l'autre au Québec. Fascination et fuite dans la rencontre de l'autre, 13^e Colloque annuel en Santé mentale, *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à découvrir*, Montréal.
- ATLAN, H., 1991, Tout ou peut-être, éducation et vérité, *Le Monde*, Paris.
- ATLAN, H., 1991, Entretien avec H. Atlan, Une fois la vie réduite à ses mécanismes, comment comprendre notre vécu individuel et social, *Le Monde*, Paris.
- BALANDIER, G., ALTHABE, E., 1988, Ethnologie in Guillaume, Marc, eds, *L'état des sciences sociales en France*, Éditions de la découverte, Paris, 111-123.
- BARTH, F., 1969, *Ethnic Group and Boundaries. The Social Organisation of Culture Difference*, Little Brown and Company, Boston, 9-38.
- CALVET, L.-J., 1984, La tradition orale, Que sais-je?, PUF, Paris.
- CAMILLERI, C., 1991, Conférence à l'Institut du monde arabe, Paris. (non publié)
- CAMILLERI, C., COHEN-ÉMÉRIQUE, M., 1989, Chocs de cultures, concepts et enjeux pratiques de l'interculturel, L'Harmattan, Paris.
- CAMILLERI, C., MALEWSKA-PEYRE, C., TABOADA, L., VASQUEZ, A., LIPIANSKI, E. et al., 1990, ouvrage collectif, *Stratégies identitaires*, PUF, Paris.
- CHOMBART DE LOWE, H., HUGUET, M., PERROY, E., BIVERET, N., 1967, *La femme dans la société, son image dans différents milieux sociaux*, C.N.R.S.
- COHEN-ÉMÉRIQUE, 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)*, n° 2, 183-218.

- COHEN-ÉMÉRIQUE, M., 1986, La formation des praticiens en situations interculturelles. Le choc culturel: méthode de formation et outil de recherche — approfondissement, *Actes du Colloque, l'Interculturel en Éducation et Sciences humaines, Publications de l'Université de Toulouse Le Mirail*, Toulouse, 279-294.
- COHEN-ÉMÉRIQUE M., 1989, Représentations et attitudes de certains agents de socialisation (travailleurs sociaux) concernant l'identité des migrants et de leurs enfants, in *Socialisation et Culture*, Publications de l'Université Toulouse Le Mirail, Toulouse.
- COHEN-ÉMÉRIQUE, M., 1990, Le modèle individualiste du sujet. Écran à la compréhension des personnes issues de sociétés non occidentales, *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, n° 13, 9-34.
- DASEN, P., 1991, La contribution de la psychologie interculturelle à la formation des enseignants par une éducation interculturelle in *Identité, culture et changement social*, Lavallée, H., Ouellet, F., Larose, F., eds, L'Harmattan, 220-231.
- DEVEREUX, G., 1985, *Ethnopsychanalyse complémentariste*, Flammarion, Paris.
- DOUYON E., 1988, De l'expertise à l'intervention en milieu interculturel, *Interculture*, n° 7, 14-20.
- ENRIQUEZ, E., 1987, La négociation, activité de médiation, *Connexions*, Paris, 5-7.
- FANON, F., 1952, *Peau noire et masques blancs*, Le Seuil, Paris.
- GOFFMAN, E., 1975, *Stigmate*, Édition de Minuit, Paris.
- HALL, E.T., 1971, *La dimension cachée*, Seuil, Paris.
- HALL, E.T., 1990, *Guide du comportement dans les affaires internationales*, Seuil, Paris.
- LORY, B., 1975, *La politique d'action sociale*, Privat, Toulouse.
- LEGAULT, G., LAFRENIERE, M., 1992, Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux: problématique, *Santé mentale au Québec*, 17, 2, 113-132
- MALEWSKA-PEYRE, H., GACHON, C., COHEN-ÉMÉRIQUE, M., et al., 1988, Le travail social et les enfants de migrants, racisme et identité — Recherche-Action — CIEMI, L'Harmattan, Paris.
- MEMMI, A., 1966, Portrait du colonisé précédé du portrait du colonisateur, *Libertés*, Éditions J.J. Pauvert, Paris.
- PAGÉ, M., 1991, Conserver le pluralisme ethnoculturel par les institutions démocratiques, *Identité, culture et changement social*, in Lavallée, M., Ouellet, F., Larose, F., eds., L'Harmattan, Paris, 113-125.

- PREISWERK, 1980, *Il faut manger pour vivre. Controverse sur les besoins fondamentaux. Le piège des besoins*, Gérald Bertaud, Paris.
- ROY, G., 1991, *Pratiques interculturelles sous l'angle de la modernité, Mémoire de maîtrise, École de Service social, Université de Montréal, Centre de Services sociaux de Montréal métropolitain.*
- RUPP, M.A., 1969, *Le service social dans la société française d'aujourd'hui*, Le Centurion, Paris, cité par BARBIER R., *Situations institutionnelles et stratégies des rapports au client, Sociologie et compréhension du travail social*, in Dutrenit, eds.
- STERLIN, C., 1987, *La référence culturelle dans une pratique psychiatrique en milieu haïtien à Montréal*, *Regards anthropologiques en psychiatrie*, 97-107.
- STERLIN, C., 1992, *Santé mentale et transculture: le rendez-vous manqué*, 13^e Colloque annuel en santé mentale, *Solidarités, cultures, santé mentale, un dialogue à découvrir*, Montréal.
- UNESCO, 1976-1980, *Introduction aux études interculturelles. Esquisses d'un projet pour l'éducation et la promotion de la communication entre les cultures.*
- VINSSONEAU, G., 1990, *Les relations interethniques*, *Migrants-Formation*, n° 80, 17-41.

ABSTRACT

The Intercultural Approach in the Support Process

This study is the outcome of research carried out on a migrant group in France, of training experience with social work and psychology professionals dealing with migrant communities and of research focused on these training experiences (Cohen-Émérique, 1984, 1986; Malewaska-Peyre, 1988). It is the result of many experiences in the worlds of theory and of practice, all of which revolve around the interaction between migrant populations and the agents responsible for their integration in France, namely social workers, psychologists, paramedical personnel, teachers and training professionals. Interaction here is defined as an exchange process which, through communication, ensures reciprocity.