

Sous la direction de
Colette SABATIER,
Hanna MALEWSKA et Fabienne TANON

IDENTITÉS, ACCULTURATION
ET ALTÉRITÉ

*Espaces
interculturels*



Sous la direction de
Colette SABATIER, Hanna MALEWSKA
et Fabienne TANON

IDENTITÉS, ACCULTURATION ET ALTÉRITÉ



Espaces interculturels

L'Harmattan

2002

MENACE A L'IDENTITE PERSONNELLE CHEZ LES PROFESSIONNELS EN SITUATION INTERCULTURELLE

Margalit Cohen-Emerique, Janine Hohl

De nombreux travaux de recherches ont mis en évidence des difficultés dans les relations à "l'autre" différent culturellement, que ce soit dans le champ du social et de l'éducation concernant l'intégration des populations migrantes (Camilleri et Cohen-Emerique, 1989 ; Cohen-Emerique, 1989, 1997a, 1997b ; Hohl, 1990, 1993, 1997) ou dans le champ de l'entreprise et des expatriés (Hall, 1990 ; Hofstede, 1980 ; D'Iribarne, 1989). Ces difficultés seraient liées à des différences de valeurs, de normes, de codes et à des préjugés, tous à l'origine de malentendus et d'incompréhension réciproque pouvant aller jusqu'à la tension interpersonnelle, au rejet et à l'échec de l'action professionnelle.

Lors de situation de formation auprès de professionnels intervenants auprès des publics immigrés, nous avons travaillé sur de nombreuses situations de chocs culturels qu'ils avaient vécu au cours de leurs interventions (Cohen-Emerique, 1999). L'analyse approfondie de ces chocs qui seront définis plus bas, nous a amenés à un constat important : l'existence d'un processus psychologique chez le sujet du choc, qui va bien au-delà d'une réaction à des différences de valeurs et qui touche des dimensions très profondes de sa personne, à son identité.

Nous reprenons, en effet, l'hypothèse de Zaharna (1989) que le choc culturel se transforme, en un « *self-shock* », c'est-à-dire en un choc identitaire. Le premier est une réaction à la différence dont l'« autre » est porteur ; le second est un prolongement du premier, mais il se situe à l'intérieur de l'individu et se manifeste par une relation de tension non plus à l'égard de l'autre, mais vis-à-vis de soi-même. Pour Zaharna, le « *self-shock* » est une atteinte à l'image de soi, à la conscience de soi en tant qu'être unique en continuité avec soi-même ; il apparaît dans des situations de contact prolongé avec un

environnement étranger (il a étudié des expatriés). Bref, il décrit une atteinte à l'identité qui se situe dans le for intérieur du sujet, et des réactions défensives mobilisées pour repousser cette menace.

C'est donc dans la perspective de Zaharna, en tant que déstabilisation identitaire, que nous avons choisi d'étudier les difficultés de relation et de communication à l'altérité différente culturellement, chez les professionnels précités intervenant auprès de publics migrants (assistants sociaux, éducateurs, formateurs, enseignants...).

Dans cette recherche, le cadre théorique est l'identité. Seront présentées brièvement les dimensions relatives à ce concept qui peuvent éclairer les phénomènes en relation avec la menace identitaire dans l'interaction avec autrui, dans une approche éclectique.

La dimension de l'identité dont nous avons étudié les processus de menace : l'identité personnelle

La plupart des auteurs européens décrivent un double aspect à l'identité : un aspect intérieur, le soi pour soi, dénommé identité personnelle et un aspect extérieur, le soi par et pour les autres, appelé *identité sociale*. Nous n'entrerons pas ici dans le débat sur les rapports entre identité personnelle et identité sociale. Nous avons choisi de garder la différenciation entre les deux afin d'approcher au plus près les processus identitaires déstabilisés en situation interculturelle.

La recherche présentée ne concernant que l'identité personnelle menacée, c'est celle-ci qui sera approfondie ici, bien que nous ne puissions éviter de nous référer, par intermittence, à ses dimensions sociales et culturelles. L'identité sociale et sa déstabilisation ont été étudiées séparément (Hohl et Cohen-Emerique, 1999).

L'identité personnelle est le soi pour soi, la représentation que le sujet a de lui-même, qui constitue le socle de la personne et qui correspond au sentiment intime que chacun a de sa spécificité. Codol (1981) définit de façon très claire les quatre composantes de ce sentiment d'identité qu'on retrouve chez tous les auteurs, mais de façon moins systématisée et moins différenciée.

- 1) Le sentiment d'exister de façon séparée ou la conscience de soi comme être distinct, unique, différent des autres objets et

individus, avec un sentiment d'unité et de cohésion indispensable au pouvoir de distinction. Il assure la différenciation de la personne, moi/non-moi, qui ne peut être vécue qu'en référence avec d'autres.

- 2) A côté du sentiment de sa différence et étroitement lié à lui : le sentiment de sa permanence, de sa constance, de sa continuité dans le temps assuré par le maintien de repères fixes, échappant aux changements. Il consiste dans la perception de soi identique à soi-même, malgré la diversité des représentations de soi et des sentiments à l'égard de celles-ci, en dépit de la multiplicité de ses rôles, statuts et appartenances, quelle que soit l'hétérogénéité des demandes extérieures et, enfin, malgré les changements de repères pouvant affecter le sujet dans sa vie personnelle, physique, psychique, et dans son entourage social. Les valeurs morales et sociales jouent un rôle important dans ce sentiment d'être en continuité avec soi-même.
- 3) Le sentiment de sa cohérence, pas toujours distinct du précédent par les auteurs, qui est le besoin de réduire les éléments cognitifs discordants dans sa conscience (Festinger, 1957) afin d'assurer un sentiment d'unité et un degré raisonnable de cohérence entre ses comportements, ses besoins, ses motivations, ses intérêts et ses valeurs.

Ces trois dimensions assurent une sécurité fondamentale à la personne, dénommée aussi « sécurité ontologique » (Giddens, 1991), sentiment qui s'étaye sur la confiance fondamentale d'avoir un ancrage dans la réalité, d'être entouré de personnes fiables et de pouvoir soutenir cette fiabilité vis-à-vis de soi et vis-à-vis des autres. Il se développe au cours des expériences précoces de l'enfant, comme l'ont démontré Erikson (1959) et Winnicott (1976) et doit être maintenu à tout prix tout au long de la vie... Toute atteinte à ces trois dimensions porte atteinte à l'individu et engendre une « anxiété existentielle » qui ébranle le sens de l'existence, d'autant qu'elles constituent le fondement de la vie sociale. En effet, si les autres ne reconnaissent pas cette similitude, cette continuité et cette différenciation, l'individu ne peut pas avoir une position fixe dans la société. L'identité personnelle fournit à la société le moyen de s'assurer que chacun est la même personne, celle qui est attestée par la carte d'identité.

Codol relie ces trois caractéristiques à l'action : ce qui ne varie pas en moi, c'est l'expérience que je fais quand je suis centre d'initiative, c'est la fonction de sujet qui m'apporte la révélation intime de mon

unité et de mon identité dans le temps, car je suis toujours celui qui fait et en étant unique, je me différencie.

- 4) La quatrième dimension de l'identité personnelle est la valorisation. Le sujet existe toujours, non de façon insignifiante, mais avec sens et valeur. C'est l'axe central autour duquel chaque individu organise son rapport à soi et aux autres, l'image qu'il a de lui-même ne pouvant être que globalement positive.

L'estime de soi a de multiples origines ; nous n'exposerons ici que celle décrite par Codol (1981), car c'est dans cette perspective qu'a été étudiée la menace à l'estime de soi : la valorisation ne consiste pas seulement à s'attribuer des qualités considérées, soit par l'individu lui-même, soit par les autres et la société, comme positives, « elle consiste aussi et surtout à s'attribuer à soi-même un certain pouvoir sur l'environnement matériel et social (...) avoir le sentiment que l'on peut influencer sur les choses et les êtres, diriger ou maîtriser, du moins partiellement, les événements, sont corrélatifs de toute image positive de soi » (Codol, 1981, p. 116).

C'est ce socle identitaire avec ses quatre dimensions dont nous avons tenté de dégager la déstabilisation. Bien que l'identité constitue le sentiment le plus profond et intime de la personne, l'altérité fait partie de sa constitution et de son maintien, comme nous le verrons plus loin.

Corps, identité et altérité

Le corps ainsi que la mémoire et l'intelligence constituent le support et l'étagage du sentiment d'identité. Ne sera développé ici que ce qui touche au corps car il nous est apparu prendre une place importante dans les relations interculturelles.

Tous les auteurs, quelle que soit leur tendance théorique, montrent que le corps, avec ses prolongements dans les objets et ses repères d'espace et de temps, joue un rôle primordial dans l'étagage de la conscience de soi, tant en assurant le sentiment intime de sa différenciation de son unité et de sa continuité, qu'en lui donnant des repères dans les interactions humaines (Hall, 1971 ; L'Ecuyer, 1978 ; Boesch, 1980 ; Picard, 1985 ; Le Breton, 1985, 1990 ; Gergen et al., 1992 ; Lipiansky, 1992).

Dans les interactions avec autrui, que se passe-t-il ?

Comme Le Breton (1990) l'a montré, les membres d'un même groupe culturel (cela peut être aussi une culture professionnelle, régionale...) partagent les mêmes ritualisations du corps, les mêmes figures corporelles à travers une étroite marge de variations. « Les expériences somatiques se renvoient en miroir les unes aux autres, elles fondent *le sensorium commun* (...). S'il existe des différences liées au style de l'acteur, à la classe sociale, aux enjeux des situations, elles ne sont guère sensibles, tant qu'on ne franchit pas le seuil d'une autre structuration sociale » (p. 126). Ainsi, à travers la connivence avec le corps d'autrui en miroir et la familiarité à l'égard de ses propres mises en scènes corporelles dans la vie quotidienne, le corps s'efface, il disparaît du champ de la conscience, et s'opère "l'effacement ritualisé du corps" qui permet des relations sans vulnérabilité.

Mais dans les interactions entre des personnes issues de catégories sociales différentes et en particulier dans les relations interculturelles, tout confrontation avec des ritualisations du corps différentes ne permet plus "l'effacement ritualisé du corps". Celui-ci resurgit de façon violente à la conscience, déclenchant un profond sentiment de gêne qui déstabilise l'identité.

Autrui et identité

Ce thème demande un approfondissement, car il touche au cœur même de cette recherche : les effets sur l'identité des relations à "autrui", et à un autre différent culturellement.

Tous les chercheurs travaillant sur l'identité, (Erikson, 1968 ; Gordon et Gergen, 1968 ; Tomé, 1972 ; L'Ecuyer, 1978 ; Lipiansky et al., 1990), quelle que soit leur approche théorique, insistent sur l'importance des interactions avec l'altérité comme source d'informations qui permettront l'intégration cognitive et affective aboutissant au sentiment d'identité. De plus, quelle que soit sa nature, autre - pouvant être une personne, proche ou lointaine, un membre de son endogroupe ou un membre d'un exogroupe, et également toute la société - apparaît avoir de nombreuses fonctions concernant son rôle dans l'interaction :

Dans l'enfance, l'identité s'élabore, se maintient et évolue par les interactions entre l'individu et le monde matériel, familial et social qui l'entoure.

Chez l'adulte, l'autre joue le rôle de confirmation de l'identité. En effet, l'individu adoptera certaines conduites pour donner aux autres une information sur soi, généralement positive, cohérente et différenciée. Il en attendra une confirmation par autrui.

De plus, l'individu sera très attentif à la perception que les autres ont de lui car elle constitue une image de soi en miroir, et tentera de la connaître pour la faire sienne, tout en la réajustant en fonction de son adéquation à la sienne.

Enfin, l'élaboration de l'identité, sa confirmation et sa valorisation se font par l'insertion de l'individu dans le monde social et en particulier par ses diverses appartenances à des collectivités ou catégories sociales. Ces appartenances sont source d'informations sur soi renvoyées par l'entourage et intégrées dans son identité, car il n'y a identité sociale que si on partage les valeurs et idéaux d'un groupe, d'une communauté. C'est ce qui donne signification à la personne.

Concernant ces fonctions de l'altérité, notons qu'elles ne sont pas conscientes. D'une part, nous n'avons pas conscience que nos comportements sont entre autres des messages pour informer autrui de notre identité, et pour en chercher confirmation et validation positive. D'autre part, c'est inconsciemment que nous cherchons dans autrui (individu ou groupe) ce qu'il reflète de nous. Nous tendons à penser que nos conduites servent uniquement à réaliser nos objectifs ou à transmettre de l'information. Gergen et al. (1992, p. 78) utilisent le terme de « présentation de soi » pour référer à ce phénomène non conscient. Elle renvoie à la façon dont nous envoyons aux autres de l'information sur nous qui les aide à identifier qui nous sommes, adaptée à notre propre représentation de soi, et à déterminer comment ils vont nous traiter. Si cette présentation ne reçoit pas confirmation et valorisation par l'autre, se développera une frustration qui conduira à assurer à tout prix la reconnaissance de sa présentation de soi. Certains auteurs, d'ailleurs, comparent l'identité à une machine totalitaire qui cherche à maintenir sa présentation de soi et la reconnaissance de l'autre.

C'est ce processus de présentation de soi comme une recherche, souvent non consciente, de confirmation de ce message par l'autre - et en particulier de sa teneur positive - qui a été l'objet de cette étude. Nous avons cherché quels sont les effets sur l'identité, si la présentation de soi n'est ni confirmée ni valorisée par l'alter ego. Dans cette étude, les identités sociales et culturelles sont ramenées à ce processus de « présentation de soi ». Nous ne nous sommes pas intéressés aux différences d'appartenances culturelles, ni à la confrontation de systèmes de valeurs et de codes, ni même à

l'affrontement de représentations ; nous avons cherché à mettre en évidence un processus dit "universel", ou tout au moins qui transcende les spécificités culturelles des acteurs de l'interaction.

Les mécanismes de l'identité

Ce système de représentations de soi que constitue l'identité a pour fonction, entre autres, d'assurer l'interaction avec autrui à partir de certains mécanismes décrits par de nombreux auteurs et qui sont de plusieurs ordres.

La dialectique différenciation/ressemblance

Elle assure le caractère fondamental mais paradoxal de l'identité, d'être à la fois ce qui me distingue des autres, qui est propre à moi et ce qui me rend semblable à l'autre, ce que j'ai en commun avec les autres et qui me relie aux autres. Ce mécanisme est décrit par différents auteurs (Camilleri, 1980 ; Lipiansky, 1992 ; Tap, 1980), comme une dialectique constante d'union de deux processus contraires : d'une part, un processus d'*assimilation* ou d'*identification* par lequel l'individu se rend semblable à l'autre en absorbant ses caractéristiques ou en le rendant semblable à soi et, d'autre part, un processus de *différenciation*, d'*identisation* par lequel l'individu prend distance par rapport à l'autre et le saisit comme distinct de lui. Ce dernier s'opère par le mécanisme de catégorisation décrit par Tajfel (1978), la catégorie « lui, elle/eux » s'opposant à la catégorie « moi/nous ». Suivant les cultures, un des deux mécanismes est privilégié. Triandis (1989) décrit les différences dans l'élaboration identitaire entre les individus issus de sociétés individualistes et ceux qui sont issus de sociétés holistes (communautaires) aboutissant à deux types d'identités.

Mais quelle que soit l'appartenance culturelle, l'identité ne se soutient que dans l'oscillation entre ces deux pôles ; car se fixer à l'un de ces deux extrêmes constitue une menace : soit se fondre dans l'autre ; soit se fermer à l'altérité, ne pas s'adapter ni évoluer. D'où la nécessité de trouver un juste milieu, un compromis, de faire une négociation.

Ting-Toomey (1993), chercheur américain qui étudie l'identité en interaction avec autrui et en particulier avec un autrui différent

culturellement, va dans le même sens que les auteurs européens. Elle décrit un processus d'ouverture et de fermeture des frontières de l'identité : se reconnaître comme distinct ou faisant partie de, marquer ses frontières ou les ouvrir face à une altérité porteuse d'une autre identité. Mais Ting-Toomey ajoute un second processus, la dialectique sécurité existentielle/vulnérabilité, qui permet d'aller plus loin dans la compréhension de la relation identité/altérité et dans la description de la négociation identitaire, enfin dans le processus de menace si la négociation n'aboutit pas.

La dialectique sécurité existentielle/vulnérabilité

L'individu doit trouver un second équilibre entre le besoin de sécurité concernant son existence en tant qu'être différencié, cohérent et reconnu, et une certaine insécurité inhérente aux interactions avec autrui. Trop de sécurité peut engendrer l'inertie et la passivité, mais trop d'insécurité - vu la vulnérabilité des relations à autrui - peut engendrer la menace identitaire. En effet, dans toute relation avec autrui, l'individu s'expose. Cette vulnérabilité est valable en situation intraculturelle, mais elle sera encore plus marquée en situation interculturelle car l'imprévisibilité, l'insolite, l'étrangeté sont particulièrement marqués.

Ainsi, le sujet doit trouver un équilibre, un compromis non pas entre deux pôles uniquement, mais entre les quatre pôles des deux dialectiques : sécurité/vulnérabilité et différenciation/ressemblance.

La négociation des frontières identitaires

C'est cette recherche de compromis d'équilibre qui est décrite comme une négociation des frontières identitaires, c'est-à-dire un déplacement de celles-ci par leur ouverture dans une recherche d'évolution et d'affiliation tout en assumant une certaine vulnérabilité, ou leur fermeture et leur rétraction, liées à l'apparition d'un fort sentiment d'angoisse existentielle, pour retrouver sa sécurité. « La négociation identitaire repose sur le fait que notre sécurité existentielle concernant le concept de soi est maintenue, tout en étant sensible à l'identité de son partenaire et à sa sécurité ontologique » (Ting-Toomey, p. 77). Ce constant déplacement des frontières « ressemble au mouvement d'ouverture et de fermeture de l'accordéon indispensable pour émettre un son », métaphore exprimée par une

participante à un stage pour décrire la communication réussie entre deux identités différentes culturellement. Cette oscillation va assurer le sentiment de cohérence et d'estime de soi, et rétablir la sécurité ontologique qui a pu être menacée dans l'interaction ou lors de changements survenus dans la vie de l'individu. C'est un processus complexe, car cet équilibre à trouver sera différent en fonction de la diversité des enjeux de la relation, des cadres spatio-temporels et des références socioculturelles.

A l'opposé, une gestion non efficace dans la régulation de ces deux dialectiques, non seulement rend difficile la négociation des frontières, mais aussi, ébranle la cohérence et l'estime de soi, tant concernant le concept de soi que l'identité de l'autre.

Les travaux de Ting-Toomey - en reliant la dialectique sécurité/vulnérabilité avec celle de différenciation/assimilation, c'est-à-dire en cherchant l'équilibre constant à trouver entre ces quatre pôles - ouvrent la compréhension à la menace identitaire en situation interculturelle. De plus, ils remettent en question l'idée souvent préconisée dans les relations interculturelles d'une ouverture à l'altérité différente sans conditions. Pour Ting-Toomey, cette ouverture doit se faire certes, mais seulement si sont maintenues la différenciation et le sentiment de sécurité de l'individu.

Camilleri (1989) insiste aussi sur la négociation identitaire mais il la réfère à un processus intrapsychique et non interpersonnel ; pour lui, elle constitue la capacité du sujet de s'adapter à l'environnement en général et aux autres en particulier, en modifiant son identité tout en maintenant le sentiment de sa continuité et de sa valeur. Cette négociation interne s'opère donc, dans la mesure où seront assurées à la fois les deux fonctions ontologique et pragmatique de l'identité, sans privilégier l'une aux dépens de l'autre.

La menace identitaire dans l'interaction avec autrui

Breakwell (1988) et Ting-Toomey (1993) décrivent et analysent ce processus de menace à l'identité. La première se centre, dans une approche généraliste, sur la menace engendrée par les mutations sociales et les changements dans la vie de l'individu ; la seconde s'intéresse plus particulièrement à la menace dans l'interaction interculturelle.

Pour Breakwell, la menace apparaît lorsque l'individu ne parvient pas à mettre en accord les informations sur soi qui lui viennent de l'extérieur et la représentation qu'il a de lui-même. En des termes plus adaptés à notre recherche sur l'identité en interaction avec autrui, la menace surgit lorsqu'il y a décalage entre l'image de soi et celle renvoyée par les autres. Elle se manifeste par une atteinte à au moins deux des trois dimensions de base de l'identité personnelle : le sentiment de continuité, le caractère distinct de la personne et l'estime de soi - Breakwell n'intégrant pas dans l'identité le sentiment de cohérence. De nombreuses causes peuvent être à l'origine de ce dysfonctionnement ; elles sont généralement en rapport avec des changements dans les structures sociales et des modifications dans les statuts personnels comme le veuvage, le chômage, la retraite ou l'appartenance à un groupe marginalisé... Mais ces différentes causes ne seront sources de menace que parce que les modifications qu'elles véhiculent sont porteuses de sens, à la fois dans l'environnement social à travers les idéologies dominantes (systèmes de représentations sociales) et pour l'individu lui-même. Plus précisément, l'atteinte aux représentations sociales dominantes aura un effet sur l'individu, dans la mesure où elles affectent ses valeurs et croyances intériorisées précocement.

Pour Ting-Toomey, toute interaction avec autrui, de par son potentiel de vulnérabilité, est une source de menace qui sera renforcée dans l'interaction avec un autrui différent culturellement. D'une part, la non-familiarité, l'étrangeté et l'imprévisibilité de ce type d'interactions, et d'autre part les configurations à chaque fois nouvelles de personnes et de contextes spatio-temporels, exigent des interlocuteurs de se redéfinir à chaque fois, et de modifier leurs comportements. La menace identitaire apparaît lorsqu'il y a impossibilité à trouver, par la négociation des frontières identitaires, un équilibre entre les quatre pôles mentionnés plus haut : fermeture/ouverture des frontières ; maintien de sa sécurité existentielle/acceptation d'une certaine vulnérabilité. Se développent alors des réactions défensives pour tenter d'évacuer la vulnérabilité et retrouver sa sécurité existentielle. Par contre, des ressources cognitives, affectives et comportementales peuvent faciliter le processus de négociation identitaire qui consiste à préserver, respecter autant son identité que celle de l'autre différent culturellement et confirmer tant chez soi que chez l'autre la valorisation.

Problématique de la recherche

Elle a été élaborée à partir de certains des paradigmes de ces deux chercheurs (Breakwell, 1988 ; Ting-Toomey, 1993) et repose sur l'hypothèse d'une plus grande vulnérabilité de l'identité dans les relations interculturelles.

Si, dans l'interaction entre le professionnel et son client migrant, ce dernier ne joue pas un rôle de confirmation, de miroir et de valorisation de la présentation de soi du professionnel devant lui, apparaît chez ce dernier une menace identitaire. Celle-ci sera posée chaque fois que sera constatée une atteinte à deux au moins des quatre dimensions de son socle identitaire (nous gardons la cohérence).

Nous rechercherons les sources de menace pour les professionnels étudiés. Nous tenterons de cerner les réactions de défenses car elles constituent un frein à l'action professionnelle centrée sur la compréhension d'autrui et sur son accompagnement. Enfin, nous dégagerons s'il y a eu négociation identitaire et les ressources qui la facilitent. Toutefois, le développement de ce dernier point, vu sa longueur, ne peut rentrer dans le cadre de ce chapitre. Nous y ferons allusion dans la conclusion.

Méthodologie de la recherche

Les outils de recherche

La formation offre des possibilités intéressantes d'étudier notre problématique car elle part des pratiques pour analyser des processus difficilement cernables par une recherche expérimentale. Aussi avons nous utilisé pour cerner les processus de menace dans l'interaction interculturelle, le matériel recueilli en séances de formation à partir de "la méthode des chocs culturels", dite aussi "méthode des incidents critiques". Le choc culturel est défini comme une « réaction de dépaysement, de frustration, de rejet, de révolte et d'anxiété, en un mot une situation émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez les personnes qui, placées par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger » (Cohen-Emerique, 1980, p. 281). Il a comme objectif de développer la prise de conscience de son propre enracinement culturel, se fondant sur le principe que l'autre, l'étranger, l'étrange, joue

comme révélateur de ce que je suis. Il consiste à demander aux stagiaires de rédiger un choc culturel, puis de l'analyser à partir d'une grille d'analyse (Cohen-Emerique, 1999). Cette méthode présente de nombreux avantages, notamment celui d'étudier l'identité en interaction dans des situations spécifiques, et non hors du temps et du lieu.

Plus d'une centaine de chocs vécus par des professionnels en situation interculturelle ont été recueillis, chocs généralement liés à leur fonction mais aussi quelques-uns liés à des contextes de voyage et de migration, jugés particulièrement intéressants. Parmi ces chocs, on a sélectionné ceux qui pouvaient s'inscrire dans la problématique de la recherche, c'est-à-dire qui incluaient soit une présentation de soi du professionnel face à un autre, individu ou groupe, différent culturellement, présentation dénommée dans le cadre de cette recherche "premier cas de figure" ; soit l'image de soi renvoyée par l'autre, le client, telle qu'elle est perçue par le professionnel, dénommée "deuxième cas de figure" ; soit les deux cas ensemble.

Après cette sélection, il est resté 50% des chocs. Mais les résultats ont été élaborés sur une trentaine d'analyses de chocs culturels seulement, car des redondances sont apparues entre un certain nombre d'entre eux.

La population de la recherche

Les chocs culturels ont été recueillis auprès de professionnels du travail social au sens large (assistants sociaux, agents d'accueil, puéricultrices, enseignants du primaire et du secondaire, éducateurs et formateurs...) travaillant dans trois pays différents : en France, au Québec et en Espagne). Si nous avons, dans l'analyse préalable de notre matériel, distingué deux grands groupes professionnels et deux, voire trois origines nationales, il se dégage en rapport avec la menace identitaire des facteurs qui transcendent largement les origines nationales et les modèles professionnels spécifiques. Ce sont ces processus généraux qui seront présentés dans ce chapitre.

La procédure d'analyse des chocs culturels

Elle s'est faite en deux étapes : tout d'abord avec la grille d'analyse des chocs culturels utilisée en formation (Cohen-Emerique, 1999), soit en travaux de groupe lors des séances de formation de

deux à trois journées (toujours en présence du narrateur), soit sous forme de travaux rédigés par le professionnel lui-même, en vue d'une notation (dans le cadre de la Maîtrise en Sciences de l'éducation de l'Université de Montréal). Dans les deux cas, les analyses ont toujours été reprises en notre présence et approfondies. Ce sont ces analyses recueillies en séances de formation, riches en données importantes pour notre problématique - comme des éléments de la situation, les affects du narrateur et ses commentaires, ses conduites etc. - qui ont constitué notre matériel de recherche. Cette première démarche de recueil de données s'éclairera plus loin dans les illustrations de chocs culturels reflétant une menace à l'identité.

Dans un deuxième temps, ce matériel recueilli en formation a été traité avec une seconde grille, qui a permis de dégager un certain nombre de données pour cerner la menace et ses répercussions :

1. La présentation de soi du professionnel dans la situation, c'est-à-dire l'image de soi qu'il présente à l'autre dans l'interaction, à travers son rôle, son statut et l'objectif qu'il poursuit ("premier cas de figure"). C'est en travaillant à dégager cette présentation que nous avons vu apparaître un autre cas : l'image de l'autre différent culturellement, perçu par le professionnel ("deuxième cas de figure").

2. On a tenté de mettre en évidence :

Dans le premier cas de figure : si l'autre (le client, l'élève, le parent, le collègue différent) confirme ou non, dans l'interaction, la présentation de soi du professionnel.

Dans le deuxième cas de figure : si l'autre (client, parent...) renvoie de lui-même une image très différente de celle que le professionnel s'en était faite : de semblable, l'autre devient différent. Ce deuxième cas de figure, peut apparaître seul ou avec le premier.

Si dans les deux cas, il n'y a ni confirmation ni valorisation de l'image, on évaluera une menace à l'identité.

3. On a cherché si une atteinte à au moins deux des quatre piliers de l'identité (unité ou différenciation, continuité, cohérence et estime de soi) se confirme. Celle-ci sera déduite des affects et commentaires exprimés par le narrateur lors de la première phase d'analyse, en séance de formation.

4. On a cerné ensuite les sources ou causes de menace et dans quelle mesure elles se situent dans les représentations sociales significatives pour ces professionnels.

5. On a tenté de chercher les réactions défensives pour parer à cette menace.

6. Il a été évalué s'il y avait eu négociation identitaire.

Illustrations d'analyse des chocs culturels

Premier cas de figure

Le client, l'usager, le parent, le stagiaire... ne confirme pas, dans l'interaction étudiée, la présentation de soi du professionnel.

Le marc de café

Une assistante sociale raconte : « Lors d'une visite professionnelle dans une famille turque, des amies de la mère étaient présentes et buvaient le café, toutes assises par terre. La mère m'a fait asseoir sur le canapé. J'étais donc en position haute, ce qui me gênait un peu pour parler. A la fin de l'entretien, la mère m'a offert un café turc. Lorsque je l'ai fini, elle a renversé la tasse sur la soucoupe pour faire tomber le marc de café. Une des femmes plus âgées a regardé la soucoupe, dit quelque chose et toutes ont éclaté de rire. Un peu surprise, je leur demande la raison de leur fou-rire, mais elles ne répondent pas. En partant, la mère a tenu à m'arroser la tête d'eau de Cologne, alors que je n'en avais qu'à moitié envie. Je suis sortie de cette famille un peu interloquée et m'interrogeant sur la signification de tout cela. »

Voici les données de la première analyse recueillies avec la grille d'analyse des chocs culturels utilisée en formation, auprès de l'assistante sociale. Pour des raisons de publication, elles seront présentées uniquement pour cet incident.

1) *Les acteurs en présence* : une jeune assistante sociale, française avec deux ou trois ans d'expérience, célibataire ; une cliente turque et des voisines turques amies, généralement mariées et mères de famille. Toutes parlent le turc entre elles. L'assistante sociale ne comprend pas cette langue.

2) *Le contexte dans lequel se déroule la scène* : dans l'appartement de la cliente, toutes les femmes sont assises par terre, sauf l'assistante sociale qui est installée sur le canapé. La cliente sert le café, puis s'assoit avec les autres.

3) *Les affects* : « S'est sentie vexée », « on m'impose » (le marc de café; l'eau de Cologne). Gênée, elle sent qu'elle ne contrôle plus la situation. Elle ne sait plus quoi faire, elle est sortie interloquée.

4) *Autres données dégagées de l'analyse* : durant la scène du marc de café, elle se demandait comment abrégier la visite.

Voici les données de la deuxième analyse réalisées avec la grille de recherche :

La présentation de soi et l'image renvoyée. L'assistante sociale se présente à sa cliente, une femme turque, dans son rôle de professionnelle qui vient en visite à domicile, sur rendez-vous généralement, pour traiter de problèmes convenus. L'image qui lui est renvoyée est celle d'une proche ou d'une connaissance invitée à boire le café avec d'autres femmes qui s'amuse à lui lire son avenir dans le marc de café. Le message indique clairement que l'image de la professionnelle n'est pas confirmée; bien plus, elle est insolite puisqu'on l'invite à s'asseoir avec l'assemblée de femmes, assises par terre, qu'elle ne connaît pas et dont elle ne comprend pas la langue. A la sortie, on l'asperge d'eau de Cologne. On peut en déduire que cette non-confirmation de la présentation de soi induit un sentiment de menace à l'identité professionnelle.

Les affects et commentaires recueillis dans la phase d'analyse le confirment : « vexée, gênée, interloquée..., ne contrôle plus la situation..., ne sait plus quoi faire, pense à m'en aller ». De ces expressions, complétées par le déroulement de la scène, on peut déduire plusieurs choses :

Il apparaît une atteinte à au moins trois des quatre dimensions de l'identité personnelle : en effet, le blocage reflète une atteinte à l'unité et à l'intégrité, renforcée par la perte des repères corporels et d'espace; l'atteinte à l'estime de soi qui se manifeste par le sentiment de perte du contrôle de la situation (selon l'approche de Codol mentionnée plus haut). Mais cette atteinte à l'estime de soi est aussi liée à l'impression qu'on se moque d'elle; enfin, l'atteinte à la cohérence par sa grande surprise (interloquée) face à la situation inattendue.

Les réactions défensives sont le blocage dans le sens d'étonnement, voire la stupeur et la fuite de la situation - si ce n'est physique, tout au moins en s'abstrayant de la situation - et en cherchant la première occasion pour partir.

Il n'y a donc eu aucune tentative de négociation identitaire, c'est-à-dire que la professionnelle n'a pas pu rechercher un compromis par l'ouverture de ses frontières à l'identité de l'autre dans

un essai de rapprochement (par exemple, en rentrant dans le jeu des femmes turques) donc en tolérant une certaine vulnérabilité liée à la perte de son rôle, tout en maintenant une certaine sécurité existentielle en ne se fondant pas dans cette altérité si insolite à ses yeux.

Concernant les autres données de l'analyse avec la grille de recherche (les sources de menace), elles seront développées, aussi bien pour ce cas que pour les autres, dans la présentation des résultats généraux.

Les étudiants russes, cours de français langue seconde

« J'enseigne, depuis trois ans, le français langue seconde à des groupes d'immigrants adultes. L'an dernier, j'ai eu un groupe d'étudiants, de niveau débutant, parmi lesquels se trouvait un jeune couple d'origine russe. Dans cette même classe, il y avait également deux étudiantes d'une même famille, soit la mère et la fille, d'origine hongroise. Ces quatre étudiants étaient arrivés au Québec depuis très peu de temps et étaient de niveau socioprofessionnel élevé (ingénieurs), alors que les autres étudiants, d'origine latino-américaine, étaient peu instruits. Les étudiants d'Europe de l'Est ont rapidement sympathisé entre eux et s'asseyaient toujours ensemble. Souvent, ils parlaient entre eux, en russe, alors que je donnais des explications à la classe. Par ailleurs, la prononciation de certains mots français les faisait souvent s'esclaffer parce que la même prononciation en russe signifiait tout autre chose comme, par exemple, des mots obscènes ou vulgaires. Donc, ces quatre étudiants rigolaient, s'amusaient entre eux, prenaient plaisir à échanger ensemble dans une langue incompréhensible pour le reste de la classe, bref, dérangeaient souvent en classe. »

La présentation de soi et l'image renvoyée. La professionnelle se présente dans sa double fonction d'enseignante de français langue seconde et d'agent d'intégration des émigrés dans le groupe classe d'abord, mais également dans la société d'accueil.

Cette image n'est pas confirmée. Elle est même contredite sur tous les plans : les étudiants russes parlent leur langue, ils constituent avec ceux d'Europe de l'Est un sous-groupe dans la classe en se dissipant jusqu'à rire et à se moquer, ce qui entraîne un sentiment de dévalorisation chez l'enseignante. Elle dit lors de l'analyse : « J'avais conscience d'être moins bonne professeur avec ces étudiants » ; et aussi : « J'étais fort éloignée de mon idéal de tolérance et d'acceptation inconditionnelle d'autrui ». Il apparaît en outre une

dimension supplémentaire : l'image renvoyée s'avère en contradiction avec son image idéale d'enseignante : On peut faire l'hypothèse d'une menace à l'identité, qui est confirmée par les affects.

Les affects. Ils sont nombreux exprimés lors de l'analyse : inquiétude, frustration (« ils me dérangent »), colère, blocage, résignation à la souffrance (« j'ai plutôt pris mon mal en patience, jour après jour »), blocage faute d'une langue commune à toute la classe pour communiquer et culpabilité de n'être pas à la hauteur. On peut donc évaluer les éléments suivants :

Une atteinte à trois sur quatre des dimensions de l'identité personnelle : dans cet incident critique, nous constatons encore une atteinte à l'unité et l'intégrité par le blocage ; une atteinte au sentiment de continuité par le décalage entre sa représentation d'elle-même d'être un bon professeur et celle qui lui est renvoyée ; une atteinte à l'estime de soi par le sentiment de ne plus contrôler la situation et aussi par le comportement assez provocateur des étudiants russes. Dans ce cas, on peut dégager une atteinte au sentiment d'unité-intégrité de par l'incapacité de l'enseignante à agir face au comportement du sous-groupe russe : « Puis-je me permettre d'être une personne ? », « de m'affirmer dans ce que je ressens, de la colère et un sentiment de rejet ». La cohérence et l'estime de soi sont ébranlées par l'écart entre l'image idéale de soi et celle que lui renvoient les stagiaires. On peut parler d'une forte insécurité existentielle.

Concernant les réactions défensives, nous avons isolé la projection (le problème est chez les autres : les russes) et la recherche d'alliés dans les stagiaires latino-américains pour se renforcer contre les premiers.

Il n'y a pas eu, dans ce cas aussi, de tentative de négociation identitaire, c'est-à-dire de recherche de compromis par l'ouverture de ses frontières à l'altérité (ici du groupe de l'Europe de l'Est qu'elle rejetait de par leur comportement hautain vis-à-vis des Latino-américains) dans un essai de se rapprocher d'eux en vue d'un objectif pédagogique, tout en maintenant une certaine sécurité existentielle en assurant sa différenciation à leur égard. Elle n'a pas pu faire le même compromis (en sens inverse) avec les stagiaires Latino : assurer sa différenciation alors qu'elle se disait se sentir plus proche d'eux, tout en tolérant une certaine vulnérabilité, de se voir critiquée par eux.

Deuxième cas de figure

L'autre renvoie de soi une image très différente de celle que le professionnel s'en était faite : de semblable, il devient différent. Ce deuxième cas peut apparaître seul ou combiné au premier.

Les Africains et la secrétaire d'accueil

« Cela m'agace quand les Africains viennent au service ; ils font une demande, ils cherchent quelque chose et à la salle d'attente c'est des grandes parloties, on s'étale sur les chaises, ça rit, que ce soit des hommes ou des femmes. C'est la fête, cela me choque. On est dans un service social si on vient, ce n'est pas pour rigoler... alors que moi j'essaie de les aider » (France).

La présentation de l'autre. Les clients se présentent dans la salle d'attente du service social comme s'ils occupaient un lieu de convivialité (rires, occupation large de l'espace, constitution d'un groupe) et non un lieu public à vocation d'aide. Leurs présentations de soi contredisent pour l'agent d'accueil l'image de client-individu : replié sur soi ou protecteur de sa propre intimité, respectueux des lieux publics (d'autant qu'il peut être mal à l'aise de faire une demande dans un service social), parfois même déprimé par ses problèmes et cherchant souvent réconfort chez un agent d'accueil qui fait office d'intermédiaire, avant la rencontre avec une assistante sociale.

On peut évaluer l'existence d'une menace à l'identité de la secrétaire d'accueil, car cette présentation de l'autre non seulement ne correspond pas à ses attentes mais aussi est insolite ; cette menace est confirmée par les affects et commentaires relatés lors de l'analyse en formation.

Les affects : « dépit, agacement, colère, malaise, dévalorisation » ;
« C'est un comportement qui me dérangeait »

Ici encore, on constate une atteinte à trois des quatre dimensions de l'identité : atteinte à l'intégrité par une confrontation à une autre ritualisation du corps dans le cadre d'une salle d'attente, atteinte à la cohérence par l'apparente incohérence des Africains qui rigolent et s'amuse alors qu'ils ont des problèmes, atteinte à l'estime de soi par le blocage de la fonction d'accueil et d'intermédiaire avec l'assistante sociale.

Les réactions de défense. Formalisme : elle s'abrite derrière les règlements et la loi et réaffirmation de son rôle, de son autorité. En effet, lors de la formation, elle dit intervenir de temps en temps dans la salle d'attente en rappelant les règles en vigueur dans ce lieu et dans ce service social.

Il n'y a eu aucune négociation identitaire lui permettant une compréhension du comportement des Africains dans la salle d'attente, tout en tolérant une certaine vulnérabilité, mais en maintenant sa différenciation.

Le mariage arrangé de Djamila

Une formatrice raconte : « Djamila, 35 ans, Algérienne, divorcée, quatre enfants, vit à côté de chez ses parents. Elle fait des ménages, la mère aussi. Elles fréquentaient toutes les deux le cours d'alphabétisation pour les femmes du quartier et je les connais depuis plusieurs années, ainsi que les autres membres de la famille (la mère travaille, les frères et sœurs de Djamila sont très scolarisés et européens). Un jour Agojia, la mère, m'apprend que son mari et elle, "ils" ont choisi un mari pour Djamila, qui doit arriver d'Algérie, et qu'elle serait contente que je participe à la fête... »

La formatrice rajoute lors de l'analyse en formation : « Il y a quelque chose qui s'est cassé en moi, comme un système de protection. Je le ressens plus au niveau énergétique (la formatrice a beaucoup travaillé sur le corps, l'énergie, la relaxation et donne des cours dans ce domaine) comme si j'avais mis en place avant, mais je n'en avais pas pris conscience, une enveloppe. Je croyais voir l'autre, mais j'étais barricadée, enfermée... »

« Famille européanisée, depuis longtemps en France, d'origine algérienne. Fille divorcée de 35 ans. La famille fait venir un mari d'Algérie dans le cadre du regroupement familial. Fille qui a grandi en France ».

La présentation de l'autre : L'image que la famille algérienne donne à la formatrice est celle d'une famille traditionnelle, avec le rôle majeur des parents et la soumission de la fille même adulte, au choix d'un époux par ses parents. Elle ne confirme pas l'image de famille bien intégrée et de femme émancipée qu'avait construite la professionnelle. A la limite, elle la contredit brutalement et la charge d'une perte de valeur, en particulier celle de Djamila. Nous pouvons donc poser l'hypothèse d'une menace, confirmée par les affects et commentaires exprimés lors de la formation.

Les affects : Une angoisse surgit, liée à une « perte de repères » et à une perte d'influence (avoir joué un rôle dans l'émancipation de la jeune femme) ; elle est « bouleversée » : « quelque chose s'est cassé en moi, comme un système de protection que j'avais mis en place auparavant, mais dont je n'avais pas pris conscience ».

On constate dans ce choc aussi, une atteinte aux quatre dimensions de l'identité personnelle : atteinte à l'unité intégrité, ce qu'elle dit étant très explicite à ce sujet : « quelque chose s'est cassé en moi, comme un système de protection que j'avais mis en place auparavant, mais dont je n'avais pas pris conscience » ; atteinte à la cohérence et à la continuité au moyen de la non-cohérence de l'image que l'autre lui renvoie de non-continuité ; enfin, atteinte à l'estime de soi de s'être tant trompé et de constater que ses efforts d'intégration n'ont pas abouti.

On peut avancer qu'il y a eu un début de négociation identitaire par une certaine prise de conscience d'une construction inadéquate de l'autre pour s'en protéger et de là une tolérance à une certaine vulnérabilité ; attitude que nous définissons comme une ressource pour sortir de la menace ; nous y reviendrons dans la conclusion.

Après l'illustration de notre démarche avec quatre incidents critiques, voici quelques résultats généraux tirés de la trentaine d'incidents critiques

Résultats généraux

Concernant le premier cas de figure

La présentation de soi et l'image de soi renvoyée par l'autre

La présentation de soi du professionnel que nous avons dégagée est généralement liée à sa fonction et au rôle spécifique qu'il estime jouer dans la situation professionnelle décrite. L'autre, le client, l'utilisateur, le stagiaire ne confirme pas cette image et lui renvoie soit une image tout à fait en contradiction avec celle qu'il voulait donner, soit insolite. Dans tous les cas, il s'agit d'une image que le professionnel considère comme dévalorisante.

Les affects

Les affects qui apparaissent peuvent se classer de la manière suivante :

La surprise : les professionnelles se disent « étonnées, stupéfaites, interloquées, estomaquées ». L'incompréhension, dans ce cas, est liée à l'étonnement ;

La gêne : elle s'ajoute souvent à la surprise et est liée à la difficulté d'avoir une lecture claire de la situation ou à la perte de l'effacement ritualisé du corps en Europe, toujours en relation avec l'espace et le temps ;

Le blocage de l'action, l'impuissance : le malentendu entre interlocuteurs entraîne une « incapacité d'agir », de maîtriser la situation qui touche le professionnel dans une dimension majeure de son identité (Codol). La paralysie, le sentiment d'être « démuné » sont vécus comme des atteintes profondes (estime de soi, unité, intégrité et cohérence). Il y a atteinte à la croyance en sa propre compétence professionnelle ;

Le sentiment d'être dans l'erreur, la culpabilité, un affect proche du précédent. Le sentiment d'échec résulte souvent de l'impuissance à agir. Il s'agit d'un sentiment d'avoir été inadéquat dans la situation, d'être responsable du cul-de-sac dans lequel on se trouve ;

La colère : presque toutes les situations de choc soulèvent de la colère, même si celle-ci n'est souvent pas mentionnée par les professionnels dans un premier temps, de peur de donner de soi une image d'intolérance. C'est souvent après autorisation du formateur qu'elle s'exprime. Les intervenant(e)s se disent « frustré(e)s », « scandalisé(e)s », « révolté(e)s », « un peu blessé(e)s ». Parlant du client, ils seraient prêts à lui « rentrer dedans ». De façon générale, la colère survient quand le professionnel perd le contrôle de la situation ;

L'insécurité, l'angoisse : proche parfois d'un sentiment de dépersonnalisation ; elle s'exprime de différentes manières, comme le « sentiment d'être sur une autre planète », la « perte des repères », le sentiment de ne plus être soi-même, d'avoir « perdu [son] enveloppe protectrice ».

La peur : quoique moins fréquente, elle apparaît notamment dans les situations où le professionnel éprouve un sentiment de perte de maîtrise du corps et de soi ; on le voit par exemple dans les rituels funéraires au cours desquels les usages du corps (du défunt ou de l'assistance) heurtent les croyances et les rituels des professionnels ;

Le sentiment d'être rejeté : parce que l'autre n'accepte pas l'aide offerte, le professionnel perçoit un rejet de toute sa personne.

Concernant le deuxième cas de figure

La présentation de l'autre

Celle-ci ne confirme pas l'image que le professionnel avait construite ; on passe de la ressemblance culturelle à la différence, qui peut prendre des dimensions d'insolite, d'inattendu, de bizarrerie. Cette nouvelle image que le professionnel découvre chez son client-usager est généralement de moindre valeur que celle qu'il avait élaborée à travers ses rencontres précédentes ; ce qui entraîne, par effet de miroir, une perte de valeur du professionnel lui-même.

Les affects

Ils sont les mêmes que pour le premier cas de figure.

Les sources de menace

Concernant les deux cas de figures, ont été identifiées :

La non-reconnaissance du rôle du professionnel et/ou de sa fonction spécifique dans l'interaction, pouvant aller jusqu'à un sentiment de négation de l'identité prégnante dans la situation et porteuse d'enjeux - par exemple, l'enjeu de l'aide-intégration ou de l'enseignement - intégration qui est la raison d'être de l'investissement professionnel), comme dans *le marc de café*, les *étudiants russes* et *l'agent d'accueil* ; ou le renvoi par l'autre d'une image qui est en contradiction ou en opposition avec celle qu'il s'est construit et- ou qu'il présente. A la limite, le renvoi d'une identité qui est rejetée par le professionnel, en particulier concernant l'une image de la femme non émancipée ; ou encore la prise de conscience d'un écart entre l'image qu'on avait de soi en idéal et celle renvoyée par l'autre ou les autres, comme dans *les étudiants russes*.

Le nivellement des rapports sociaux où l'autre renvoie au professionnel une relation basée sur des identités personnelles ou des identités de genre non reconnues par celui-ci comme pertinentes en général et dans la situation, en particulier comme dans *le marc de café* où sont ébranlées les idéologies des professions relationnelles de non-implication personnelle, ou dans *l'agent d'accueil* où la distance entre la secrétaire et les Africains s'estompe.

Le surgissement de l'insolite dans la ritualisation du corps de l'autre (postures, mimiques, vêtements, parures) et de son inscription dans l'espace-temps, comme dans *le marc de café*. Ces phénomènes sont souvent accompagnés d'une perte des repères concernant

L'aménagement de l'espace, en particulier quand l'interaction se déroule chez le client ou dans des espaces festifs, ou même à l'occasion de temps très ritualisés comme des funérailles ou des mariages et circoncisions. On retrouve de façon prégnante cette source de menace dans le deuxième cas de figure, lorsque l'autre apparaît physiquement et/ou dans un espace-temps totalement différent de ce qu'on attendait de lui.

L'impossibilité de comprendre et de parler la langue de l'autre ou des autres qui est la seule utilisée en présence du professionnel. On constate alors un malaise et un blocage liés non seulement à l'incapacité pour lui de comprendre et de maîtriser la situation, mais aussi à l'impression que sont dites des choses derrière son dos, comme dans *le marc de café et les étudiants russes*.

Un ébranlement de l'estime de soi, soit du fait de s'être à tel point trompé, d'avoir été dans le leurre, soit d'avoir été berné, manipulé par l'autre, soit de n'être pas reconnu, comme dans le choc : *l'agent d'accueil ou les étudiants russes* ; soit enfin le sentiment de s'être créé l'illusion d'une ressemblance qui visait à aplanir les différences et à créer une connivence comme pour *le mariage de Djamila*. Bref, tous renvoient à un échec professionnel et parfois, à l'ébranlement de l'image idéale de soi.

Une source de menace observée uniquement dans le premier cas de figure est la suivante : *le brouillage ou la réduction de la distinction différenciation/ressemblance entre soi et l'autre*, dû à une proximité forcée qui entraîne une confusion identitaire dans le statut et le rôle ; comme chez *l'agent d'accueil*, à qui est renvoyé un effacement de son rôle et de sa fonction.

Et dans le deuxième cas de figure, *la perturbation du rapport ressemblance/différence*, à différencier du *brouillage identitaire* mentionné précédemment : l'autre passe brusquement de l'endogroupe du professionnel (nous étions semblables) à l'exogroupe (nous sommes différents), avec la dévalorisation que ce dernier groupe porte, comme dans *le mariage de Djamila*.

Tous ces résultats montrent qu'on est loin des différences de codes culturels ou des conflits de valeurs, comme source de malentendus et d'incompréhension entre des personnes de cultures différentes. Apparaissent ici des courts-circuits dans les relations d'individu à individu présents avec leur corporalité et leurs repères d'espace et de temps, dans une situation où la non-préservation du rôle et du statut social du professionnel - et sa perte de la maîtrise de la situation - jouent un rôle non négligeable dans les difficultés de communication. Concernant le processus de construction de l'autre par rapport à soi, nous y reviendrons dans la conclusion.

Les quatre dimensions de l'identité personnelle

Nous avons tenté de les dégager à partir d'un certain nombre d'indices tirés de l'analyse des incidents critiques, comme nous l'avons illustré dans les exemples.

Unité-intégrité

Comme Codol (1980) l'a montré, le sentiment d'unité résulte du fait d'exister comme centre d'initiative. Lorsqu'une situation de choc déclenche une paralysie de l'action, le professionnel exprime fréquemment une atteinte à son sentiment d'unité : « Je ne me retrouvais plus » ; « je n'étais plus moi », etc. La dimension d'intégrité, proche de l'unité et de la cohérence, est aussi atteinte lorsque la personne ressent une menace de rupture ou d'éclatement : « Je me sentais prise entre les deux » ; « j'ai volé en éclats » ; « il y a quelque chose (en moi) qui s'est cassé » ; « sentiment d'aliénation ».

Cohérence

C'est souvent par effet de miroir que la cohérence de soi est mise en cause, dans le sens où l'incohérence de l'autre fissure l'organisation interne de sa propre personne en introduisant des contradictions inattendues. Il s'agit d'un processus qui repose sur un principe de transitivité à trois termes : il doit y avoir cohérence entre la réponse du professionnel et la demande ou le besoin du client (de l'élève, de la famille, du stagiaire), comme il doit y avoir cohérence entre cette demande et le comportement du client. Si ce principe est contredit par la séquence des événements, les professionnels sont renvoyés à une double incohérence, la leur et celle de l'autre. Ils déclarent alors qu'ils ne « se retrouvent plus », évoquant une impression de dissociation qui touche l'identité personnelle profonde, tant dans ses dimensions physiques que psychique.

Continuité malgré les changements

La non-confirmation, le non-renvoi de l'image par l'autre, la contradiction, à la limite l'insolite dans l'image reçue, introduisent une rupture dans le sentiment d'être en continuité avec soi-même. La brièveté, l'instantanéité de l'interaction ne permettent pas un ajustement. De plus, pour le deuxième cas de figure, comme nous

l'avons vu, c'est souvent la rupture dans les ressemblances entre lui et l'autre (le professionnel se voyant rejeté dans la catégorie de la différence), qui porte atteinte à son sentiment de continuité. Dans le premier cas de figure, l'effacement de la différence (le professionnel perd son rôle) a le même effet déstabilisateur.

Estime de soi

L'atteinte à la capacité d'action ébranle l'estime de soi, d'une part, par la perte du sentiment d'être centre d'initiative et, d'autre part, par la non-confirmation des rôles professionnels. De multiples autres raisons peuvent apparaître qui ne seront pas développées ici, car très liées aux valeurs et aux identités sociales. Cette atteinte apparaît presque dans toutes les situations et est la plus facile à diagnostiquer.

Les réactions de défense sociale

Bien qu'elle laisse des traces (les chocs culturels racontés peuvent remonter à plusieurs années en arrière), la menace à l'identité chez les professionnels en situation interculturelle est passagère, surgissant uniquement pendant l'interaction. Aussi ne peut-on assimiler leurs réactions défensives aux stratégies identitaires développées par des individus ou des groupes soumis de façon continue ou à certains moments de leur vie, à une pression au changement culturel (Camilleri, 1990) ou à une dévalorisation de leur identité (Malewska-Peyre, 1990). Chez ces individus et groupes, un remaniement identitaire s'impose ; alors que chez nos sujets d'étude, il s'agit de réactions de défense telles que Muchielli (1983) les a décrits dans les relations interpersonnelles et de mécanismes intra-psychiques de défense du moi (A. Freud, 1975) que Devereux (1980) a magistralement repris dans son analyse du contre-transfert de l'ethnologue à l'égard de son objet d'étude.

Il faut dire qu'elles ont été difficiles à dégager, car le matériel recueilli n'était pas assez riche. Il aurait fallu aller plus loin dans l'analyse avec de véritables interviews ; nous ne présenterons qu'une simple énumération de ces réactions, ne pouvant, dans le cadre de ce chapitre, les illustrer par des exemples :

Projection (le problème est chez l'autre), avec parfois, interprétation de manipulation d'où découle une accentuation du sentiment de danger.

Utilisation de ses préjugés sur l'autre, entre autres, en réaction à des explications données par les migrants de type : « c'est la tradition » très mal supportée par certaines personnes.

Rationalisation avec des remarques de type : « on manque d'information » ou « c'est culturel !! ».

Approche diagnostique psychologisante ou psychiatisante qui est une mise à distance derrière laquelle se cache souvent une disqualification de l'autre ou sa propre impuissance.

Réaffirmation de son rôle, de sa compétence ou de sa position d'expert, en le réitérant.

Formalisme : s'abriter derrière les règlements et la loi.

Fuite physique ou psychique : s'abstraire de la situation.

Blocage, sidération : impossibilité d'agir.

Soumission : aller dans le sens de l'interlocuteur malgré le désaccord.

Recherche d'alliés pour enfoncer l'autre.

Évitement : faire comme si l'élément perturbateur était absent en poursuivant son objectif.

Déréalisation : la situation et soi-même perdent de leur réalité.

Toutes ces réactions ont un double rôle : à la fois le rétablissement de sa sécurité existentielle et la réaffirmation de son identité déstabilisée, toutes deux entraînant une fermeture à la différence et en général à l'autre. Centré essentiellement sur lui-même, le professionnel ne peut alors assumer sa fonction relationnelle.

Conclusions

Cette recherche confirme les observations constatées dans les stages, ainsi que l'hypothèse de Zaharna que le choc culturel se transforme en « *self-shock* » : on peut dire que les professionnels en interactions avec les populations migrantes vivent fréquemment une menace au niveau de l'identité personnelle, mais qu'elle n'est pas consciente s'ils ne s'y arrêtent pas ; il faudrait rechercher si ce constat peut se généraliser à des personnes de sous-cultures différentes au sein d'une même société.

Cette mise en relation du « *self-shock* » avec le choc culturel, ou autrement dit cette déstabilisation au niveau intrapsychique liée à des difficultés au niveau interpersonnel nous paraît très importante. En

effet, elle pourrait expliquer d'une part, pourquoi des situations sociales à première vue relativement banales déclenchent des affects puissants et bloquent la possibilité de poursuivre l'échange ; et d'autre part, pourquoi il est souvent difficile pour le professionnel de dépasser cette menace qui est rarement conscientisée.

Certes, il s'agit ici d'une atteinte transitoire, passagère dans le face-à-face avec la diversité culturelle, intéressante en soi mais d'un autre type que la menace vécue par les immigrés dans leurs interactions avec les représentants de la société d'accueil et dans tout processus d'acculturation qui nécessite un certain remaniement ou des stratégies identitaires. Mais quoique éphémère et n'impliquant pour le professionnel aucune pression à l'acculturation, elle est intéressante à étudier, car l'acteur du social ou de l'éducatif déstabilisé se centre alors d'abord sur lui-même pour retrouver sa sécurité existentielle et ne peut plus assumer sa fonction, essentiellement fondée sur la relation à autrui.

Nos résultats ont mis en évidence trois sources de menaces :

- La perte de l'effacement ritualisé du corps et des repères d'espace et de temps ;
- Le non-partage par l'autre des représentations dominantes concernant les rôles professionnels et celles qui sont liées aux catégories de genre, en particulier le féminin ;
- Le brouillage des catégories ressemblance/différence qui éclaire sur le processus de "construction de l'autre" qui est soit préalable, soit construit aux cours de rencontres successives. Face à l'étranger, deux processus apparaissent : l'un est la mise à distance de l'autre en pointant sa différence, mécanisme essentiel de catégorisation qui permet de maîtriser une source de dissonance et de gérer l'imprévu qui peut en résulter. L'autre processus est la recherche d'une ressemblance qui permet d'établir des connivences, de rendre l'autre plus proche, et de créer une appartenance de groupe commune. Dans les deux cas, par ce traitement de l'autre, on confirmera sa différenciation et sa valeur en maintenant un certain niveau de sécurité, sans toutefois reconnaître chez l'autre les mêmes besoins. Mais quand le différent devient trop semblable ou que le semblable devient trop différent, il y a prise de conscience d'un décalage entre la construction et la réalité. Le sentiment de cohérence est atteint et une fissure s'installe dans l'identité individuelle et l'appartenance de groupe. Le sentiment de menace engendre alors le recours à des réactions défensives aboutissant à une perte de la capacité de voir

l'autre tel qu'il est, de soutenir la relation et à une inhibition de l'action.

À côté de ces processus de déstabilisation identitaire, notre étude a permis de faire émerger un autre phénomène intéressant : les ressources cognitives et affectives par lesquelles certains professionnels réussissent à se dégager du choc culturel et à s'engager dans un processus de négociation identitaire. Celui-ci consiste en un double mouvement : accéder à une plus grande ouverture et compréhension de l'altérité, ce qui va modifier l'image qu'il s'en faisait, et en même temps, récupérer l'estime de soi et de l'autre ainsi que la capacité d'agir dans le cadre de l'intervention professionnelle. Ces ressources sont particulièrement importantes à faire émerger ou à développer en formation. Toutefois, leur présentation serait trop longue pour rentrer dans le cadre de ce chapitre ; elles feront l'objet d'une publication séparée (Cohen-Emerique et Hohl, en voie de publication).

Références

- Boesch, E.E. (1980). Action et objet, deux sources de l'identité du moi. Dans P. Tap (Ed.), *Identité individuelle et personnalisation* (pp 13-22). Toulouse : Privat.
- Breakwell, G.M. (1988). Strategies adopted when identity is threatened. *Revue internationale de psychologie sociale*, 1, 2, 188-203.
- Camilleri, C. (1980). Identité et changements sociaux. Point de vue d'ensemble. Dans P. Tap (Ed.), *Identité collective et changements sociaux* (pp 321-342). Toulouse : Privat.
- Camilleri, C. (1990). Identité et gestion de la distance culturelle. Dans C. Camilleri et al., *Stratégies identitaires*. Paris : PUF.
- Camilleri, C. (1989). *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. Paris : L'Harmattan.
- Codol, J.P. (1980). La quête de similitude et de la différenciation sociale. Une approche cognitive du sentiment d'identité. Dans P. Tap (dir.), *Identité individuelle et personnalisation* (pp 153-163). Toulouse : Privat.
- Codol, J.P. (1981). Une approche cognitive du sentiment d'identité. *Information sur les Sciences Sociales*, 20, 1, 111-136.
- Cohen-Emerique, M. (1980). Eléments de base pour une formation à l'approche interculturelle. *Annales de Vaucluse*, 17, 116-139.
- Cohen-Emerique, M. (1989). Représentations et attitudes de certains agents de socialisation (travailleurs sociaux) concernant l'identité des migrants et de leurs enfants. Dans C. Clanet (Ed.), *Socialisation et cultures*. Toulouse : Editions Université Toulouse le Mirail.
- Cohen-Emerique, M. (1997). L'approche interculturelle, une prévention à l'exclusion. *Les cahiers de l'actif, dossier interculturel en travail social*, 250-251, 19-30.

- Cohen-Emerique, M. (1997). La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants. *Hommes et migrations*, 1208, juillet-août, 9-2.
- Cohen-Emerique, M. (1999). Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche. Dans J. Demorgon et E.M. Lipiansky (Ed.), *Guide de l'interculturel en formation* (pp 301-314). Paris : Editions Retz.
- Cohen-Emerique, M., & Hohl, J. (à paraître). *Les ressources à développer chez les professionnels pour intervenir en situation interculturelle*.
- Devereux, G. (1980). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion.
- D'Iribarne, P. (1989). *La logique de l'honneur*. Paris : Seuil.
- Erikson, E.H. (1959). *Enfance et société*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Erikson, E.H. (1968). Psychosocial identity. Dans D.L. Sills (Ed.), *International Encyclopedia of the Social Sciences* (pp 61-65). New-York : The Mac Millan Company and the Free Press.
- Favret-Saada, J. (1990). Etre affecté. *Gradhiva*, 8, 3-9.
- Festinger, L. (1957). *On a theory of cognitive dissonance*. Stanford : Stanford University Press.
- Freud, A. (1975). *Le moi et les mécanismes de défense*. Paris : PUF.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self identity. Self and society in the late modern age*. Cambridge : Polity Press.
- Gergen, K.J., Gergen, M.M., & Jutra, S. (1992). *Psychologie sociale*. Montréal : Vigot (2^{ème} édition).
- Gordon, C., & Gergen, K. (Eds.). (1968). The self in social interaction. Dans R.S. Zaharna (1989), Selfshock, the double binding challenge of identity. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 4, 501-526.
- Hall, E.T. (1971). *La dimension cachée*. Paris : Seuil.
- Hall, E.T. (1990). *Guide du comportement dans les affaires internationales*. Paris : Seuil.
- Hofstede, G. (1980). *Cultural consequences : international differences in work related values*. Beverly Hills : Sage.
- Hohl, J. (1990). *Singuliers/Pluriels*. Montréal : Conseil de l'île scolaire de Montréal.
- Hohl, J. (1993). Les relations enseignants-parents en milieu pluriethnique : de quelques malentendus et leurs significations. *Prisme*, 3, 3.
- Hohl, J. (1996). Qui sont les parents ? Le rapport des parents immigrants analphabètes à l'école. Lien social et politiques - Revue internationale d'action communautaire (RIAC), n° spécial *Familles et école*, 35, 51-62.
- Hohl, J., & Cohen-Emerique, M. (1999). Menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle : le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu. *Etudes ethniques au Canada, Canadian ethnic studies*, 21, 1, 106- 123.
- L'Ecuyer, R. (1978). *Le concept de soi*. Paris : PUF.
- Le Breton, D. (1985). *Corps et sociétés. Essai de sociologie et d'anthropologie du corps*. Paris : Librairie des Méridiens.
- Le Breton, D. (1990). *Anthropologie du corps et modernité*. Paris : PUF.
- Lipiansky, E.M. (1992). *Identité et communication. L'expérience groupale*. Paris : PUF.
- Lipiansky, E.M., Taboada-Leonetti, I., & Vasquez, A. (1990). Introduction à la problématique de l'identité. Dans C. Camilleri, J. Kastarsztein, E.M. Lipiansky et al. (Eds.), *Stratégies identitaires* (pp 7-26). Paris : PUF.

- Malewska-Peyre, H. (1990). Le processus de dévalorisation de l'identité et les stratégies identitaires. Dans C. Camilleri, J. Kastersztein, E.M. Lipiansky et al. (Eds.), *Stratégies identitaires* (pp 111-141). Paris : PUF.
- Mucchielli, A. (1980). *Les réactions de défense dans les relations interpersonnelles*. Paris : PUF.
- Picard, D. (1985). Approche ethnologique du corps. *Cahiers de Sociologie Economique et Culturelle*, 3, 23-34.
- Tajfel, H. (1978). *Differentiation between social groups : studies in social psychology of intergroup relations*. London : Academic press.
- Tap, P. (1980). L'identification est elle une aliénation de l'identité ? Dans *Identité et changements sociaux. Production et affirmation de l'identité*, t. 1 (pp 237-250). Toulouse : Privat.
- Ting-Toomey, S. (1993). Communicative resourcefulness. An identity negotiation perspective. Dans R.L. Wiseman & J. Koester (Eds.), *Intercultural communication competence* (pp 72-111). Thousands Oaks, Ca : Sage.
- Tomé, R.H. (1972). *Le moi et l'autre dans la conscience de l'adolescent*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Triandis, H.C. (1989). Self and social behaviour. *Psychological Review*, 96, 3, 506-520.
- Winnicott, D.W. (1976). Objets transitionnels et phénomènes transitionnels. Dans *De la pédiatrie à la psychanalyse* (pp 98-108). Paris : Payot.
- Zaharna, R.S. (1989). Selfshock, the double binding challenge of identity. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 501-526.