

Publié dans la Revue " les Cahiers de Sociologie Économique et Culturelle, Ethnopsychologie" 2003, Le Havre , n° 136, Pp : 61-90.

LES DIFFICULTÉS DE LA DECOUVERTE ET DE LA RECONNAISSANCE DE L'IDENTITÉ DU MIGRANT CHEZ LES ACTEURS DU SOCIAL

SES APPLICATIONS EN FORMATION PROFESSIONNELLE ET CONTINUE

De multiples travaux de recherche ont été réalisés sur les migrants, constituant au cours des années un capital important de connaissances sur leurs différentes catégories, leurs trajectoires et projets migratoires, leurs processus d'acculturation, leur adaptation au pays d'accueil en fonction des différentes variables telles que les origines, l'âge, le niveau socioculturel, les politiques d'intégration etc, etc. Toutes ces études permettent de mieux les connaître, d'éviter les généralisations, de dépasser les stéréotypes et les présupposés à leur égard. Elles ont d'ailleurs eu comme effet d'amener le Haut Conseil à l'intégration de prendre des mesures d'accueil et d'accompagnement, afin d'aider à leur intégration.

Toutefois, rares sont les recherches qui se sont penchées sur les difficultés rencontrées par les professionnels chargés de leur intégration (travailleurs sociaux, personnel médico-social, enseignants, formateurs, conseillers en insertion professionnelle...), lors de leur travail avec eux, et ceci en dépit de ce capital de connaissances qui d'ailleurs ne leur parviennent pas toujours. En effet, pour ces acteurs du social et de l'éducatif, il est difficile d'intégrer et de donner sens aux réalités complexes et multidimensionnelles auxquelles ils sont confrontés au contact de populations porteuses d'une grande diversité. Comment pourront-ils alors les aider à résoudre leurs problèmes ?

Dans le cadre de nos recherches-actions sur l'interaction des migrants avec les acteurs du social, de l'éducatif, de l'insertion professionnelle... chargés de leur intégration, nous nous sommes intéressés aux difficultés rencontrées par ces professionnels et qui sont à l'origine de jugements de valeurs, d'incompréhension des situations, et d'actions inadéquates.(Cohen-Emerique 1997,) Nous avons choisi d'identifier ces obstacles qui vont bien au-delà d'un manque de savoirs sur les cultures et qui bloquent non seulement le processus de communication et de connaissance de l'autre, différent culturellement, mais qui, déjà en amont, ferment leurs capacités d'écoute, leur intérêt, leur tolérance à leur égard.

Nous avons d'abord découvert qu' un des obstacles majeurs à cette ouverture est l'identité du professionnel avec ses normes et valeurs, ses modèles professionnels liés à ses appartenances et à ses choix, comme aussi à ses préjugés et présupposés. Ce qui a mis en évidence la nécessité, lorsqu'on oeuvre en interculturel, de se former à une démarche de prise de conscience de ses propres cadres de références pour

accéder à une certaine neutralité culturelle sans pour autant nier son identité. C'est ce que nous avons nommé "la décentration"¹.

Toutefois cette démarche quoique fondamentale, est encore insuffisante pour accéder à la compréhension de l'autre culturellement. Une deuxième démarche est nécessaire : découvrir les cadres de référence du client migrant ou réfugié politique, afin d'avoir des éléments qui vont donner sens à ses conduites et à ses demandes. Sans cette deuxième étape, il y a risque d'ôter tout sens aux comportements de l'autre ou de leur en attribuer un faux.

Or nous avons également constaté des difficultés à repérer les facteurs de contexte qui donnent sens aux conduites et en particulier aux demandes de l'autre. Lorsque nous parlons de "facteurs de contexte", il s'agit non seulement de tout ce qui touche au milieu et au pays d'origine du migrant, à ses valeurs culturelles et croyances les plus prégnantes, mais aussi aux trajectoires migratoires, aux représentations du pays d'accueil, aux réseaux d'insertion qui ont été créés ici et aux modalités d'acculturation et d'intégration au nouveau pays. En un mot, il faut prendre en compte tout ce qui a façonné l'identité de la personne dans sa complexité, ses multiples facettes et qui lui sert d'ancrage pour surmonter le déracinement et s'adapter au nouveau pays, que ce soit sous forme de repères réels ou de souvenirs fantasmés ou mythifiés.

Voici donc un inventaire suivi d'une analyse de ces difficultés que nous avons relevées au cours de stages de formation à l'interculturel, avec des acteurs du social et de l'éducatif, lors de leur présentation d'individus ou de familles qui leur posaient problème. Pour chacune d'elles, nous proposerons des pistes de formation afin de préparer à les cerner pour tenter de les surmonter, le but ultime étant d'accéder à cette ouverture et compréhension mentionnées plus haut. Nous pensons que ces capacités ne sont pas acquises d'emblée, ni le résultat d'un volontarisme ; elles sont le fruit d'un travail sur les modalités d'approche de la différence, de l'insolite, de l'inattendu et de l'inconnu. Les difficultés observées existent pour toute population, quelle que soit son origine, la différence culturelle jouant le rôle de loupe grossissante qui permet de repérer des processus plus difficilement cernables, lorsque l'écart social et culturel est moindre.

1)-Les difficultés à gérer une très grande diversité

Les professionnels rencontrent des migrants et réfugiés venus des quatre coins du monde ; et même s'ils viennent d'un même pays, les religions, les ethnies, les régions d'origine, les trajectoires migratoires sont souvent très différentes. Sans

¹ "*La décentration*" est la première des trois démarches de "l'approche interculturelle", de la "compétence interculturelle" qui, telle que nous l'avons définie" permet d'accéder à l'ouverture, à la tolérance, et au respect de la différence culturelle ; la seconde étant l'objet de cet article : "*la découverte du cadre de référence de l'autre.*" Et la troisième est la "*négociation/médiation*" qui s'inscrit dans la phase de résolution des problèmes que les professionnels ont à résoudre. Elle consiste à trouver un champ commun, à poser des passerelles pour résoudre les incompréhensions mutuelles et les conflits de valeurs entre le migrant, sa famille et les institutions de la société d'accueil ou au sein des familles traversées par les processus d'acculturation.

parler de la variété des problèmes à résoudre qui recouvrent de nombreux champs de la vie des personnes : fonctionnement de la famille, habitat, scolarité des enfants, apprentissage de la langue, intégration professionnelle.... Aussi faudrait-il acquérir un savoir encyclopédique pour se repérer dans cette énorme diversité. Ce n'est pas tant un savoir qu'il faut développer, mission impossible, mais une capacité à découvrir les différences au cas par cas, toujours intégrées dans une trajectoire personnelle.

De plus au sein d'une même culture, il n'y a pas qu'un modèle absolu qui s'appliquerait tel quel à toute situation ; il n'y a pas qu'une spécificité définie de façon définitive, mais des variantes du modèle en fonction des contextes et des situations. Par exemple, dans les sociétés musulmanes, le choix de l'époux pour la jeune fille est fait par les parents ou doit avoir l'accord des parents. Mais, si c'est un second mariage, après divorce ou veuvage, la femme peut choisir car ce statut lui donne plus d'autonomie. Autrement dit, même si les modèles sociaux sont rigides et qu'ils persistent comme patterns, il existe toujours une zone mobile de marges que la personne peut manipuler. Pour ces professionnels, c'est plus la découverte de ces marges, de ces accommodations qu'il est important de cerner que les modèles culturels. À la formation de donner des repères portant plus sur les adaptabilités des modèles culturels que sur leurs caractéristiques absolues.

2) Les frontières entre le privé et le public

Nous avons constaté que les professionnels ne s'intéressent pas aux trajectoires migratoires, aux attentes concernant le pays d'accueil, ni au passé dans le(s) pays d'origine... comme si le migrant existait à partir du jour où il foulait le sol français. Le résultat de ces omissions est l'élimination d'une partie significative de l'identité de la personne alors que la reconnaissance de toutes ses dimensions constitue un des fondements de l'action sociale et éducative. Mais cette non-reconnaissance ne se fait pas par désintérêt, la raison la plus fréquemment présentée, étant la crainte d'être intrusif, de pénétrer dans la sphère du privé.

L'argument mérite qu'on s'y arrête, pour comprendre cette difficulté du professionnel

En effet, "*le privé*", c'est ce qui est propre à soi, l'intérieur, l'intime, la maison ou une partie de celle-ci, le caché qui ne dévoile jamais, ou à certains seulement. "*Le public*", c'est ce qui se laisse voir, qui est dévoilé, la face, ce qui est réglementé, l'extérieur de la maison. Et dans ce registre, le privé est associé à la perte de la face s'il est dévoilé, aux notions de pudeur, de honte relatives au corps, aux relations personnelles et sexuelles, au quant à soi. Ces notions sont universelles, mais elles prennent des formes différentes selon les cultures et selon les époques au sein d'une même société. Ainsi dans notre société le dévoilement du corps et de l'intime dans l'image et les médias ne rencontrent presque plus d'interdits jusqu'à une limite qui est la représentation du sexe lui-même, alors que dans d'autres cultures, il est totalement interdit. Des différences existent concernant les parties du corps

considérées comme tabou : en Polynésie les seins sont de l'ordre du public, les jambes du privé, ailleurs, comme dans certains courants islamiques, c'est tout le corps de la femme qui est caché, ses cheveux et même son visage,

De même, les codes qui régissent l'entrée en matière d'une conversation seront différents selon les sociétés et les milieux sociaux. En Afrique, on commencera une conversation en demandant à son interlocuteur qui n'est pas un proche, des nouvelles des membres de sa famille, ce qui ailleurs serait considéré comme une intrusion dans le privé. Aux USA, dévoiler le montant de son salaire ou de ses impôts est de l'ordre du public, en France, on touche là une zone privée...

Vu cette relativité des notions de privé et public, il est important de travailler avec les professionnels sur les points suivants :

- Faire parler des racines ou de son parcours migratoire peut être selon les personnes considérées comme une intrusion dans le privé ou au contraire reçu comme l'expression d'un intérêt. Aussi les possibilités d'erreur existent et elles sont normales, et dans ce cas, on présente ses excuses. Mais cela ne doit pas empêcher de s'intéresser à l'autre.
- Les personnes savent aussi se défendre et ne pas répondre si elles ne le désirent pas.
- Les conditions de cette reconnaissance de l'autre sont à choisir de façon perspicace : certains lieux et temps sont plus propices à amener le migrant à parler de soi, de son projet migratoire ou de ses ancrages identitaires.
- Une bonne écoute permet d'éviter d'être intrusif, car les migrants font souvent allusion à ces données de leur identité. Souvent il suffit de savoir les écouter.

3) La représentation du changement culturel

Une grande partie de la clientèle des services sociaux, éducatifs et médico-sociaux, sont des migrants installés depuis de nombreuses années, qui ont subi un processus d'acculturation au contact de la société française. Il en est de même, à plus forte raison, de la deuxième ou troisième génération qui construit des identités complexes, intégrant l'ancien et le nouveau selon des modalités multiples (Camilleri et Als 1990). Cette acculturation se fait à des degrés et dans des formes variées, en fonction de nombreux facteurs : l'ethnie d'origine, la religion, l'ancienneté en France, l'histoire de la famille, de la classe sociale² et des processus d'acculturation déjà subis dans le pays d'origine, des identifications personnelles, mais aussi les politiques d'intégration des pays d'accueil..., la liste étant trop longue pour que nous puissions nous arrêter à chacun d'eux. Mais les professionnels ont du mal à décoder ces formes de changements culturels, très variées, complexes, atypiques et parfois

² La personne ou la famille qui est en situation de force dans sa communauté peut se permettre bien plus d'écarts à la norme que la personne ou la famille qui, pour sa subsistance dépend en grande partie de la solidarité des autres. La liberté culturelle n'est pas la même pour toutes les classes sociales.

même peu cohérentes³. Leur représentation de l'acculturation est celle d'un changement perçu comme un passage linéaire, cohérent, sans entre deux, sans double allégeance, sans contradictions ni mêmes conflits entre la tradition et la modernité (Malewska-Peyre H. et Als 1988).

Cette vision a pour effet d'enfermer l'autre dans une identité figée et schématique en l'amputant d'une partie de soi. Par exemple, on s'étonne qu'une femme musulmane complètement voilée puisse consulter un gynécologue privé, ou qu'un chercheur de haut niveau, de religion juive, suive les règles alimentaires (la cashrout) de façon très stricte.

Seul un travail sur la découverte de ces processus d'acculturation et des stratégies identitaires, peut aider à la compréhension de ces phénomènes complexes qui se manifestent par des comportements et des demandes perçus souvent par les professionnels comme non cohérents, bizarres. Le Modèle de Barth (1995) permet de donner des points de repères qui éclairent sur les principes à partir desquels les groupes et les individus assurent le contact, tout en gardant leur spécificité.⁴

Frédéric Barth présente une approche fort intéressante des contacts ethniques qui peut servir de fil conducteur dans la compréhension des modalités de changements, compatibles avec le maintien d'une identité spécifique, et aussi des conditions dans lesquelles les groupes ou les individus s'assimilent. Pour lui, du fait que les groupes ne sont pas isolés mais presque toujours en contact avec d'autres, il faut focaliser l'étude des différenciations des groupes ethniques et de l'identité ethnique de l'individu, non comme l'ont fait les anthropologues, sur leurs caractéristiques culturelles et sur l'histoire des groupes pris isolément, mais sur l'ensemble des règles, prescriptions, signaux qui déterminent les relations sociales du groupe dans son interaction avec l'environnement et avec d'autres groupes". Pour lui, le groupe ethnique est avant tout une organisation sociale qui définit ses relations. Aussi, faut-il pour connaître une culture, comprendre ses mécanismes de différenciation, c'est-à-dire étudier les processus par lesquels les groupes et les individus soit gardent leur spécificité, malgré des contacts avec d'autres groupes, soit perdent leur spécificité et s'assimilent à un autre groupe.

Il introduit le concept de "*frontières ethniques* " qui assurent le maintien et la délimitation de la différence d'un groupe ethnique, malgré son adaptation aux facteurs de l'environnement et ses contacts interethniques, voire même, malgré la pression à l'assimilation et la domination d'un autre groupe. Pour lui, ces frontières ethniques s'articulent en cercles concentriques qu'on pourra ou non franchir selon les

³ Même les primo-arrivants dans le cadre du regroupement familial, sont en acculturation, de par la mondialisation qui opère dans tous les continents.

⁴ CL Levi -Strauss (1973) a lui aussi insisté sur l'ouverture et la fermeture des cultures aux changements et évolutions. Deux types de spécificités caractérisent les cultures : celles dues à l'isolement, et au contexte spécifique dans laquelle elles se sont développées; et celles, tout aussi importantes, dues à la proximité d'une autre culture : désir de s'opposer, de se distinguer, d'être soi ou au contraire désir de faire comme l'autre. Beaucoup de coutumes sont nées, non de quelque nécessité interne ou d'accident favorable, mais de la seule volonté de ne pas demeurer en reste, par rapport à un groupe voisin qui soumettait à des normes précises un domaine de pensée ou d'activité où l'on n'avait pas soi-même songé à édicter des règles. La diversité des cultures est moins fonction de l'isolement des sociétés que des contacts entre elles.

situations de contact et les domaines de l'activité humaine, jusqu'au dernier cercle intérieur : " le noyau dur" caché à l'observateur extérieur, sorte de culture de base qui assure l'ultime différenciation entre ceux qui sont considérés comme membres et les autres. Ces cercles délimitent les frontières qu'on pourra ou non retirer en fonction des contacts et domaines de l'activité humaine. Ils constituent un système d'articulation et de séparation qui définit les frontières ethniques. Ce système intègre les interactions avec d'autres groupes, auxquels les individus peuvent participer ou s'affilier de manière changeante sous réserve que le "noyau dur" soit préservé. S'il ne l'est pas cela signifierait l'entrée dans un processus d'assimilation entraînant des sanctions et même un rejet du groupe d'origine.

Voici une illustration de cette notion de frontières ethniques : Les enfants Wolof nés en France - donc éduqués selon un modèle de socialisation différent de celui du pays d'origine - sont dénommés en langue Wolof : "mous, faibles" pour les différencier de ceux qui sont nés au pays et éduqués selon le modèle de développement de la force et de l'endurance spécifique à la socialisation africaine entre autres grâce aux rites de passage à l'adolescence. Par cette dénomination, on les place en marge du modèle dominant que représente le noyau dur, mais sans être rejetés, c'est-à-dire sans les placer à l'extérieur des cercles, hors des frontières ethniques. D'ailleurs on retrouve cette conception chez de nombreuses familles africaines en France lorsqu'elles renvoient leurs adolescents au pays, s'ils commencent à développer des comportements déviants. Elles veulent qu'ils expérimentent la vie d'endurance, un de leurs fondements identitaires.

Au niveau individuel, ce ne sont pas toutes les spécificités culturelles en général qui vont assurer les différenciations, ce sont celles que les acteurs jugent significatives ; elles peuvent influencer toute la vie quotidienne ou se limiter à certains secteurs d'activité. C'est par un certain nombre de signaux et de modes de relations que l'individu délimitera les frontières ethniques définissant son appartenance, au-delà desquelles il ne peut aller s'il veut continuer à être membre de son groupe, ou s'il craint des sanctions ou un rejet massif de ce dernier, ou encore s'il ne veut pas ou ne peut pas se percevoir comme traître, considéré comme tel, par son entourage. C'est ce qui fait que l'identité ethnique individuelle est toujours unique mais liée aux " frontières ethniques" fixées par l'identité collective. Dans les sociétés traditionnelles, les secteurs les plus protégés sont le mariage endogame, les relations sexuelles de la femme, l'éducation du jeune enfant, la religion, les traditions qui marquent les étapes les plus importantes de la vie.... Dans ces sociétés, le noyau dur sera fixé par le groupe qui vous renvoie que vous avez atteint l'ultime différenciation, l'ultime signe d'appartenance; si vous allez au-delà, vous risquez de ne plus faire partie du groupe d'appartenance, car vous lui portez atteinte, vous le trahissez⁵. Dans les sociétés occidentales, certes le groupe joue aussi un rôle de rappel allant

⁵ Par exemple: "Il est devenu un Blanc" disent les Africains de certains de leurs congénères qui ont perdu leurs comportements estimés assurer la différenciation entre Noirs, perçus comme africains et Blancs assimilés aux colonisateurs .

jusqu'aux sanctions en cas de trop grande transgression du noyau identitaire⁶, mais l'individu a une marge de liberté plus importante pour fixer l'ultime différenciation... Pour résumer, les différentes voies par lesquelles les groupes comme les individus maintiennent leur différenciation ne sont pas un processus déterminé une fois pour toute, mais un ensemble complexe de modalités d'articulation et de différenciation qui nécessitent une analyse différente suivant les groupes ethniques, les items culturels, les situations d'interaction et les acteurs en présence.

On en conclura que pour répondre aux difficultés des professionnels confrontés dans leur pratique aux différences culturelles, en particulier aux processus d'acculturation, il faut prévoir dans leur formation une connaissance dialectique des cultures, c'est-à-dire envisagées dans la dynamique des contacts et non comme des essences immuables. On doit faire comprendre que les individus pratiquent des stratégies pour intégrer les changements sans pour autant rompre avec des ancrages identitaires puissants.

Ces découvertes peuvent commencer à partir des expériences, des trajectoires de vie des professionnels eux-mêmes, de leur propre gestion des continuités et des discontinuités par rapport aux générations précédentes.

4) La non-prise en compte des facteurs de contexte

Nous avons constaté que même si le professionnel possède des connaissances sur la culture de l'autre, dans la mesure où elles ne correspondent pas à sa vision du monde, il a tendance à les rejeter. Ainsi, lors d'un stage où les professionnels du social avaient reçu des apports importants sur la famille africaine dans le pays et en France, présentés par des intervenants très compétents (une anthropologue de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, spécialiste de l'Afrique et une médiatrice africaine très expérimentée), nous avons fait une observation très intéressante : Une discussion se déroulait à propos d'un enfant battu par son père, et l'hypothèse de "parent maltraitant" est apparue. Une stagiaire réagit alors en disant : "Attention, on nous a dit que les châtiments corporels étaient utilisés dans certaines circonstances où l'enfant avait manifesté des conduites jugées déviantes par les parents et la communauté d'origine!!". Une grande partie du groupe réagit en disant " Cela ne marche pas ici.!" Ainsi les connaissances toutes fraîches avaient été rejetées en bloc, car elles menaçaient leur expertise et mission professionnelle de "Protection de L'Enfance".

Nous possédons d'autres observations de ce type où sont éliminés des facteurs de contexte recueillis dans l'entretien avec le client (Cohen-Emerique 1989), comme les conditions de vie, les spécificités des modes de vie, le projet migratoire⁷, les

⁶ Par exemple, les sanctions infligées aux Françaises ayant eu des relations sexuelles avec des Allemands durant la guerre,

⁷ Les motivations à émigrer très souvent mentionnées par les professionnels se réfèrent à l'explication économique ou politique, alors qu'elles sont à replacer dans une histoire et des aspirations personnelles puisque d'autres qui vivaient les mêmes difficultés n'ont pas pris cette décision.

processus d'acculturation, les relations qu'on entretient et avec le milieu du départ et avec la communauté d'origine en France, les expériences de discrimination... pour ne retenir et ne fonder l'analyse que sur les facteurs psychologiques : relations de couple ou parents enfants, traumatismes, motivations... Cette sélection conduisant à une hypothèse de travail erronée et à des actions inadéquates

Schön (1994) décrit bien ce processus d'élimination des données dans la pratique des professions qui se sont créées sur le modèle des sciences appliquées ; c'est-à-dire que la résolution des problèmes rencontrés par les professionnels se fonde sur des savoirs scientifiques, dans une approche inductive. Il départage ces professions en deux catégories : les hautes (médecins, avocats, ingénieurs...) et les inférieures (travailleurs sociaux, psychothérapeutes...). Lorsque les professionnels de la deuxième catégorie sont confrontés à des situations instables, posant des problèmes inattendus qui ne correspondent pas aux modèles professionnels formalisés⁸, ou mis face au décalage entre les réalités d'une situation et la rigueur et la pertinence des réponses à donner selon le modèle des sciences appliquées, - ces professionnels tentent de résoudre le problème en "sabrant" dans la situation rencontrée en pratique, afin de l'ajuster à leur savoir professionnel. Et ceci par plusieurs voies : 1) - Soit ils deviennent inattentifs aux données qui ne rentrent pas dans leurs catégories. Nous l'avons observé plusieurs fois. 2) - Soit ils utilisent des catégories construites de toutes pièces pour justifier les données divergentes ; comme, "c'est culturel " (approche culturaliste) ou "il s'agit de problèmes psychologiques" (approche psychologisante). 3) - Soit enfin, ils font rentrer la situation-problème dans un modèle unifiant issu des catégories socio-administratives (problèmes de couple, surendettement ou maltraitance comme dans l'exemple cité plus haut lors du débat concernant les parents africains). Par ces trois processus, dit Schön, les professionnels se raccrochent à leur compétence, et les clients, usagers en subissent les conséquences. Cette approche des problèmes qui opère une sélection dans les données de contexte est source de distorsions particulièrement lorsqu'on travaille avec des migrants et réfugiés politiques qui présentent des situations inconnues, rares, insolites même; on ne pourra résoudre les problèmes qu'en les cernant à travers leur complexité et nouveauté et non en les ramenant à du connu.⁹ Une autre origine de l'élimination ou de la non-prise en compte des données est le cadre institutionnel dans lequel travaillent les professionnels; il détermine les modalités d'approche et d'analyse des problèmes. La France Républicaine ne reconnaît pas la différence culturelle, mais uniquement le citoyen dépouillé de toute spécificité, avec des droits et devoirs vis-à-vis de l'Etat qui le traitera selon un principe d'égalité la plus totale, quelle que soit son origine. Aussi, comme rien ne conduit les acteurs des institutions étatiques à se pencher sur la diversité, ils opèrent

⁸ Ces modèles ont été construits à partir des théories et techniques issues des Sciences Appliquées.

⁹ Comme par exemple le fonctionnement des familles polygames en France; situations insolites et paradoxales qui ne peuvent être décodées qu'à travers plusieurs grilles de lecture: leur statut d'illégalité, des conditions de logement inadaptées, la perte du statut privilégié de la première épouse, l'absence des régulations traditionnelles....

dans un cadre dont l'étroitesse est renforcée de trois façons : d'une part les formulaires administratifs sont construits pour un français, homme universel qui n'a jamais quitté le pays; d'autre part les responsables hiérarchiques sont souvent plus soucieux du respect de l'Organisation que de l'innovation; et enfin les Ecoles de formation initiale commencent seulement à intégrer dans leur cursus la thématique du travail auprès des populations migrantes. Ce cadre est soit intériorisé, soit subi comme une contrainte par les acteurs institutionnels, avec pour résultat que les migrants sont accueillis et traités uniquement selon les catégories juridico-administratives.

L'élimination des facteurs de contexte peut être aussi d'ordre affectif. Nos recherches sur le choc culturel chez les acteurs du social et de l'éducatif intervenant auprès de migrants et de leurs enfants (assistants sociaux, éducateurs, enseignants, formateurs, etc.) met en évidence une déstabilisation, une menace pesant sur l'identité personnelle et professionnelle rarement conscientisée

Au niveau de l'identité personnelle (Cohen-Emerique M. et Hohl J. 2001), il apparaît que la menace atteint les processus fondamentaux qui assurent la construction identitaire : les sentiments d'unité, d'intégrité et de continuité à travers les changements ainsi que l'estime de soi ; il en résulte une grande insécurité. Concernant l'identité professionnelle (Hohl J. et Cohen-Emerique M 1999), le danger apparaît, entre autres, lorsque le professionnel est mis en présence de scénarios inattendus qui déstabilisent ses schèmes d'action et ses modèles professionnels, entraînant ainsi une atteinte à sa "face de positivité et d'autonomie".

Ces processus de déstabilisation entraînent des pertes de repères, au niveau du corps, de l'espace et du temps, et provoquent une atteinte à l'estime de soi, une inhibition de l'action. Se développent alors des réactions défensives pour tenter d'évacuer le malaise et retrouver sa sécurité fondamentale et sa valeur professionnelle. Une des stratégies protectrices les plus fréquentes est la réaffirmation des identités menacées, mises en péril et particulièrement de l'expertise professionnelle qui donne à lire, en miroir, une image de l'autre dont l'essence même est de constituer un danger. Ces phénomènes de menace et les défenses qui en résultent peuvent expliquer comment le professionnel soucieux de retrouver les repères de son identité et la valeur de soi, reconstruit inconsciemment les données des situations rencontrées, afin qu'elles puissent justifier ses réactions visant à se protéger.

Mais une prise de conscience de la menace va permettre une ouverture à l'autre en utilisant des "ressources" que nous définirons comme une série de démarches engagées par le professionnel, sur le plan cognitif et affectif pour l'amener à modifier son image de soi et de l'autre et rétablir sa capacité à poursuivre l'acte professionnel bloqué ou dévié(Cohen-Emerique M. & Hohl J. 2001). La crainte d'une mise en question de soi-même se transformera alors en négociation identitaire... Celle-ci consiste en un double mouvement : accéder à une plus grande ouverture et compréhension de l'altérité, modifiant l'image qu'on s'en faisait, et en même temps,

recupérer l'estime de soi et de l'autre, ainsi que sa capacité d'agir dans le cadre de l'intervention professionnelle (Ting-Toomey 1993).

Enfin, il y a une manière de ne pas prendre en compte les facteurs de contexte, qui consiste à privilégier les explications psychologiques, la recherche des causes auxquelles on pourrait attribuer les conduites. En réalité, comme le dit Beauvois (1994) il ne s'agit pas de rechercher des causes, car pour cela il faudrait une étude scientifique, mais de donner un sens. C'est un processus cognitif qui existe chez tous, car l'être humain est un être qui construit du sens, que ce soit pour les autres ou pour lui-même. Plus encore, c'est un comportement central chez les professionnels du social, qui fait partie de leur expertise, car il permet d'ouvrir la voie à la recherche de solutions, en agissant sur les causes présumées.

5) "L'internalisation" dominante dans les processus d'attribution des causes aux conduites

Les psychologues sociaux ont étudié le processus psychologique qui consiste à attribuer des causes aux conduites et ses variations en relation avec l'âge, les catégories sociales et aussi en fonction des types de conduites. Ils ont cherché à connaître comment se fait l'attribution à des conduites en général, en particulier à celles qui aboutissent à une réussite ou à un échec. Il y a une différence entre l'attribution des conduites de réussite et d'échec selon qu'il s'agit de soi-même ou d'autrui. (Beauvois 1994 ; Dubois 1994) Les résultats de ces très nombreuses recherches montrent de façon schématique:

- Qu'il existe deux modalités d'attribution : La première, par des facteurs internes, c'est-à-dire que ce comportement, cette réussite ou cet échec provient de l'individu lui-même, de son caractère, de sa personnalité, de ses capacités ou de ses défauts. Elle a été nommée : "*internalisation*". Exemple : "j'ai réussi parce que j'ai beaucoup travaillé" ou "il a surmonté cette difficulté car il est très volontaire" ; ou "elle travaille beaucoup parce qu'elle le veut bien ou cela répond à un besoin chez elle". Le résultat peut être une tendance à la psychologisation... La seconde modalité d'attribution se caractérise par le recours à des facteurs externes, c'est-à-dire qu'on attribue la cause à l'environnement, aux circonstances, à la chance, au destin, bref à des facteurs hors de la volonté de la personne. Exemple: "J'ai échoué car je n'ai pas eu de chance; il lui est arrivé tel malheur, car c'était écrit là-haut ou c'est son destin" cette attribution a été nommée : "*externalisation*".

Toutes sortes d'expériences auprès d'enfants, d'adultes dans des catégories sociales diverses ont montré que la tendance à l'internalisation était dominante dans notre société occidentale et en particulier dans les classes sociales favorisées. On la retrouve chez les enfants dès l'âge de 10-12 ans. Les psychologues sociaux l'ont nommée : "*l'erreur fondamentale* ", car seuls les facteurs internes sont pris en compte, les facteurs externes qui jouent un rôle important dans la détermination de nos comportements étant éliminés. Toutefois,

lorsqu'il s'agit d'attribuer à ses propres comportements réussite ou échec, on constate que la tendance s'inverse. Si l'on a réussi, l'attribution sera interne, alors que si l'on a échoué elle sera externe. Mais lorsqu'on explique les réussites et les échecs d'autrui, on retrouve le contraire : sa réussite est attribuée au hasard, à la chance et son échec à des facteurs internes : "pas assez motivé, peu travailleur". De même, la tendance est de s'attribuer des qualités importantes et des défauts mineurs tandis qu'on prête à l'autre, en particulier à l'étranger, des défauts majeurs et des qualités secondaires.

La tendance à l'internalisation, qualifiée "d'erreur fondamentale", les chercheurs l'expliquent par l'idéologie dominante des sociétés occidentales : l'individualisme qui valorise l'autonomie de l'individu, son indépendance, son libre choix. . Ainsi, les parents apprennent que leur enfant dès son plus jeune âge, est une personne qui doit s'autonomiser et les acteurs du champ éducatif, depuis la crèche, les guident dans cette voie. L'attribution interne s'explique aussi par l'idéologie du libéralisme selon laquelle la société n'existe que par et pour les individus. Elle valorise l'individu responsable, conscient du bien et du mal, ce qui permettra à la société d'intervenir le moins possible et d'être régulée par le jeu des individus; en conséquence, si un problème se pose pour un individu, c'est d'abord en lui qu'il faudra chercher l'origine.

Cette analyse est corroborée par les études sur l'attribution dans des sociétés communautaires, holistes.(Triandis 1989) ; la tendance dominante est l'attribution externe, c'est-à-dire, la croyance en l'intervention de forces externes sur le comportement de l'individu. Cette conception est liée au fait que dans ces sociétés, la représentation de l'individu est en premier lieu celle de membre d'un groupe, d'une famille, d'une tribu, d'une communauté. Aussi est-il attendu de lui qu'il réalise en priorité les attentes que ses appartenances et sa place dans le groupe déterminent, et non qu'il affirme son individualité ou la réalisation de ses propres aspirations. De plus, il est en relation avec des forces supérieures qui interviennent dans sa vie (Dieu, le destin, les esprits...) C'est la valeur de l'interdépendance qui domine et non de l'indépendance. Ainsi un fils aîné devra se conformer aux droits et aux devoirs que la famille a fixés pour lui, qui passent avant ses choix individuels. Dans les villages français, il n'y a pas si longtemps, on identifiait une personne et on expliquait ses conduites, en fonction du statut ou de l'histoire de sa famille, de son lieu d'habitation, de la profession de ses parents et grands-parents etc...

La tendance à l'*internalisation*, cette "erreur fondamentale", sera d'autant plus source d'incompréhension que les professionnels du social, chez qui domine la disposition à l'approche psychologique, travaillent avec des populations issues de sociétés holistes dont les cadres de références et les processus d'attribution sont totalement en opposition avec cette forme d'interprétation (Gudykunst 1991).

- Un dernier facteur vient accentuer le décalage entre nos processus d'attribution et ceux des clients migrants. Nous faisons partie des cultures dites "à contexte pauvre", (Hall 1990) Une grande partie de notre communication passe par le "digital", c'est-à-dire par un langage fondé sur des signes, verbaux et non-verbaux. Nous décodons peu les messages qui viennent de l'environnement, à savoir ceux qui

sont portés par le cadre de la communication, comme la distance entre les interlocuteurs, leur place dans l'espace, les vêtements... Ce processus est particulièrement important dans les professions du champ psychosocial et socio-éducatif qui fondent leur expertise sur l'entretien. Dans de nombreuses cultures, la communication passe surtout par le contexte ; c'est-à-dire que les messages qui en émanent sont beaucoup plus pris en compte que les messages qui sont véhiculés par le langage ou tout autre langue codifiée. C'est pourquoi on les a nommées "*cultures à contexte riche*" , alors que celles dont nous faisons partie sont qualifiées de "*cultures à contexte pauvre*."

On ne peut qu'insister sur le fait que les processus d'attribution avec tout ce qu'ils impliquent dans la conception de l'homme et de la société et des modalités de communication sont sources de malentendus voire de grandes difficultés dans la communication interculturelle. Ils engendrent souvent des erreurs d'évaluation. Comme le dit Gudykunst : on ne peut surmonter ces incompréhensions, ces erreurs d'évaluation que si l'on en reconnaît l'origine dans des différences de styles d'attribution.

6)- Le rejet de l'attribution du client migrant, et l'obstination à conserver la sienne.

Nous avons constaté que si l'attribution du professionnel est *l'internalisation* et celle du client, *l'externalisation*, il apparaîtra de grandes difficultés à se comprendre et de là, à résoudre les problèmes pour lesquels s'était établie une relation. Quoi faire ? Voici deux exemples illustrant ce processus qui conduit non seulement à l'échec dans la communication, mais aussi à l'incapacité du professionnel à assumer son rôle d'évaluation et d'accompagnement social ou éducatif.

PREMIER EXEMPLE : il s'agit d'un psychologue québécois qui reçoit une mère haïtienne dont la fille, adolescente de 15 ans, a été signalée au juge pour petite délinquance. La fille vit avec sa mère. Son père s'est installé avec une autre femme. Le professionnel conduit des entretiens avec la mère avant sa convocation chez le juge, puis l'accompagne au tribunal. Son rôle est d'évaluer la situation et de préparer la mère à un entretien avec le juge afin qu'elle lui présente les problèmes de sa fille avec une certaine remise en question de soi. Voici ce qu'il écrit sur cette situation qu'il a ressentie comme un choc culturel :

La jeune Haïtienne victime d'un sort

"Il s'agit d'une mère d'origine haïtienne qui nous disait que les problèmes de comportement de sa fille adolescente (problème d'agressivité, délinquance, affiliation à des gangs) avaient leur origine dans le fait que l'amie du père de la fille avait ensorcelé la jeune avec des rituels vaudous. J'ai tenté de travailler avec la mère sur son rôle dans les problèmes de sa fille. En vain, car son argument a été évoqué non seulement dans un contexte d'évaluation, mais il a aussi été reproduit en Cour (de justice). Nous nous sommes sentis vraiment découragés face à la situation quoique moi-même je sois aussi membre d'un groupe culturel différent du groupe canadien français".

Analysons la situation par rapport à la différence d'attribution entre le psychologue et la mère. Pour le premier, l'attribution est interne : si l'adolescente a des problèmes, c'est à cause d'une relation perturbée mère-fille. Pour aider la fille, il faut que la mère en prenne conscience et améliore la relation avec sa fille ; ce qui aurait en plus l'avantage d'orienter la décision du juge vers un suivi de la mère et de la fille, sans placement de cette dernière. Pour la seconde, l'attribution est externe, la compagne de son père a jeté un sort à la jeune fille. Un énorme fossé sépare ces deux attributions ; le psychologue tente dans les entretiens de faire évoluer la mère vers une attribution interne. En vain, car la femme maintient sa version lors de l'audience du juge. Le psychologue est complètement découragé, il ne peut rien faire, plus aucune communication n'est possible, aucune voie n'est envisageable pour aider la fille, car l'attribution que pratique la mère est illégitime.

En fait, nous pensons qu'une prise en compte de l'attribution de la mère était possible . Sans entrer dans l'explication magique, on aurait dû accepter les données introduites par “l' attribution externe”. En effet, elle permet d'élargir la structure familiale en introduisant le couple formé par le père et sa compagne. Les rapports s'établissent alors entre deux constellations. On peut faire l'hypothèse d'une jalousie entre la fille et la nouvelle femme, le départ du père ayant entraîné une tension chez l'adolescente, ou/et également une rivalité entre les deux compagnes de l'homme. Par ailleurs, les problèmes de la jeune fille peuvent être liés à la construction identitaire des adolescents, de la deuxième génération ; le processus d'acculturation des Haïtiens au Québec ne se fait pas sans crises. Ainsi on arrive à envisager plusieurs attributions et non pas une seule comme le faisait le psychologue ; la vision du problème devient beaucoup plus large et plus complexe. Cette analyse donne une légitimité à l'attribution opérée par la mère, elle replace sa fille dans un contexte familial et culturel élargi et permet d'envisager plusieurs manières de l'aider. La reconnaissance du point de vue de la mère, va permettre le maintien d'une relation avec elle, l'accompagnement de la fille dans sa crise d'adolescence doublée d'un conflit culturel, le travail avec la famille élargie, renforcé éventuellement par la participation d'un intervenant communautaire compétent (Au Québec un certain nombre de psychiatres et psychologues haïtiens consultent dans une approche interculturelle)

DEUXIÈME EXEMPLE

Une conseillère en PAIO raconte : “ D. est Mauricienne, (elle a fait toute sa scolarité en France). Lors d'un travail sur son projet professionnel dans le cadre d'un PAIO, je me suis trouvée sans ressources (je ne savais pas comment réagir). Elle devait subir une intervention chirurgicale bénigne (cinq jours d'hospitalisation). Je voulais travailler avec elle sur son projet professionnel et la planification des démarches après sa convalescence. Elle m'a répondu : “ Chez moi, ça porte malheur de parler de l'avenir. Il ne faut pas prévoir, même pour demain ”. J'ai dû attendre l'entretien à la sortie de l'hôpital pour planifier les démarches en question avec elle.”

On a là deux attributions totalement en opposition concernant le sens à donner à une intervention chirurgicale. Pour la conseillère- et c'est une représentation dominante dans notre société - un projet de vie, ne peut être arrêté par un problème de santé relativement mineur ou même important. C'est à la personne d'orienter sa vie et si la

maladie intervient, elle doit se battre pour accéder à la guérison et retrouver le plus vite possible une vie normale. Du point de vue de la jeune fille, cette intervention chirurgicale est un désordre qui pénètre dans sa vie ; faire des projets avant qu'elle se déroule, serait s'opposer à son destin, même le provoquer, avec le risque qu'il lui porte malheur.

Pour la professionnelle, cette attribution était si aberrante, qu'elle a provoqué chez elle un blocage ; aussi n'a-t-elle même pas pu éclaircir les craintes, voire les peurs de la jeune fille concernant cette opération, (si c'était la première dans sa vie, si elle avait en France de la famille pour la soutenir...), attitude qu'on attendrait de tout travailleur social. Si elle n'avait pas rejeté d'emblée l'attribution de sa cliente - et avait été capable de reconnaître, malgré son caractère "d'étrangeté", sa dimension universelle de désordre qui s'introduit dans une vie par la maladie et les craintes qui en résultent, - une véritable communication aurait été possible et de là une meilleure compréhension, toutes deux essentielles, pour l'accompagner dans cet événement, puis dans son processus d'insertion professionnelle.

Comme le dit Muchielli (1984) les conditions de la communication sont doubles :-1) le locuteur doit constituer son partenaire comme un être extérieur et autonome ; "il s'agit d'un autrui *non-moi*, extérieur et séparé, capable d'infliger au *moi* déplaisir et frustration, capable de décision et d'activité autonome" (p.40). - 2) Il doit aussi "constituer son partenaire comme son homologue, lié à lui par une forme de similitude ou d'analogie". Le sujet humain ne peut donc vivre la relation de communication que dans la mesure où le partenaire ne lui paraît pas totalement étranger ; quoique autonome, il doit demeurer par certains côtés, intelligible et familier" (p.41). Selon Mead (1934), s'il n'y a aucune communauté entre les deux, si le décalage est très important entre les contextes et les normes des protagonistes de la communication, "on peut aboutir à une incompréhension totale et à des contre-sens, pouvant aller jusqu'à une rupture sur le plan de la connaissance" (Mead p.219. cité par Muchielli, p.35). Toutefois, au-delà des fermetures des groupes et des classes sociales, la capacité de s'identifier qui fait l'être social de l'homme, lui permet potentiellement de communiquer avec tout autre être humain

Cette argumentation apporte un éclairage important qui aide à dépasser le décalage dans les processus d'attribution lorsque le professionnel rencontre des attributions externes chez son client, en particulier celles qui font intervenir des forces surnaturelles, des croyances magiques très étrangères à notre vision rationnelle du monde. Le chemin à prendre pour poursuivre la communication est de fixer l'attention sur cette attribution et de chercher en quoi, malgré son éloignement et son étrangeté, elle est intelligible, voire même proche, apportant un point de vue complémentaire à celui du professionnel du social. Toutefois il n'a pas à chercher à s'identifier à son interlocuteur, ni à entrer dans une référence au surnaturel, cette démarche serait plutôt de la compétence des ethnopsychanalystes.

On peut rattacher cette problématique concernant la prise en compte du système d'attribution de l'autre (même s'il ne correspond pas du tout au sien), à la distinction

introduite par les anthropologues entre "*approche émique*" et "*approche étique*"¹⁰ qui reflètent deux modes de compréhension des phénomènes culturels. (Pike 1967 cité par Mauviel 1983)

L"*approche émique*" réfère à tout ce qui est impliqué au plan théorique et méthodologique, lorsque l'on procède à des descriptions de systèmes comportementaux selon leur signification à l'intérieur d'une culture, ou plus simplement lorsqu'on essaye de comprendre des comportements, vus de l'intérieur d'un système culturel. "*L'approche étique*" réfère à tout ce qui implique une conceptualisation et une description des composantes de base de ces systèmes comportementaux vus de l'extérieur ; dans ce cas on utilise les catégories créées par les chercheurs, les scientifiques, pour décrire ces systèmes. Ainsi une description est *étique* lorsqu'elle est fondée sur des éléments conceptuels qui ne sont pas partie intégrante du système culturel décrit, c'est-à-dire qu'on les étudie de l'extérieur afin de pouvoir faire des comparaisons avec d'autres systèmes¹¹

Un débat s'est instauré chez les anthropologues : faut-il rester seulement au niveau émique ou étique ? autrement dit, faut-il se limiter à une approche centrée sur la subjectivité des individus c'est-à-dire sur leur vision du monde, étudiée de l'intérieur ou au niveau *étique*, se placer du point de vue objectif, des catégories comportementales pouvant alors être comparées à d'autres ? - Comme le dit Pike, ce débat peut être dépassé ; il faut décrire les deux et si possible éclairer l'un en termes de l'autre, car se limiter à *l'approche émique*, c'est considérer tout système culturel comme un vase clos, hors des réalités sociales, historiques et économique, sans pouvoir faire des comparaisons. Mais s'en tenir uniquement à *l'étique*, risque de faire perdre le sens profond donné aux comportements. Il faut bien spécifier à chaque fois si l'on est dans l'émique ou l'étique.

Nous allons tenter d'illustrer cette double approche préconisée par Pike avec l'exemple de " la jeune haïtienne victime d'un sort"

Approche émique" , on prend en compte la vision du monde sur laquelle se fonde l'explication de la mère : "Ma fille présente des troubles car l'amie de son père lui a jeté un sort. Chez nous, les désordres psychiques, la maladie mentale, sont liés à quelque chose d'extérieur qui pénètre à l'intérieur de l'individu (sort, mauvais œil, démon...). Mais, ce n'est pas n'importe quelle personne qui a jeté le sort. C'est une personne proche de ma fille, de son père et de moi-même. Cette personne lui veut du mal. Pour guérir ma fille, on ne peut pas ne pas la prendre en compte ; il faut la libérer de ce mauvais sort"

Approche étique" On utilise alors des catégories dites scientifiques, universelle, préétablies pour décrire la culture de l'autre : d'une part, la mère n'a pas d'autorité sur sa fille ou la relation mère- adolescente est perturbée, ce qui est courant à cet âge et

¹⁰ "Etics" et Emics sont des termes empruntés à la linguistique: "phonetics et phonemics.

¹¹ Par exemple, les catégories: sociétés traditionnelles/sociétés modernes sont des catégories extérieures à ces deux types de sociétés mais qui vont permettre de faire des comparaisons entre les sociétés. De même, pour les classifications concernant différents types de parenté, qui permettent de comparer les parentés d'aires culturelles très différentes.

d'autant que ces familles migrantes sont en processus d'acculturation. Ou encore, perdue au Canada, un système matrifocal, qui dysfonctionne, car les régulations traditionnelles n'existent plus : absence de la grand-mère, des oncles et tantes.

Si on tente d'éclairer une approche par l'autre :

L'approche émique éclaire l'approche étique : Pour aider la fille et la mère, c'est toute la constellation familiale qu'il faut prendre en compte avec l'ensemble de leurs interrelations... De plus, on ne peut totalement rejeter la vision du monde de cette mère qui a été socialisée en Haïti, avec ses modèles, ses valeurs, car elle fonde son identité. En n'assumant pas cette réalité, on rend impossible toute communication et de là, tout processus d'aide à l'adolescente. Mais rester uniquement dans l'approche, émique est totalement insuffisant car le contexte a entièrement changé pour ces familles et d'autres facteurs liés à la transplantation sont à considérer.

L'approche étique éclaire l'approche émique. On constate que certaines familles migrantes originaires des Caraïbes, généralement issues de milieux populaires, maintiennent dans le pays d'accueil le fonctionnement de la famille matrifocale qui, avec l'émigration, est coupée du cadre de contrôle traditionnel. Elle se transforme en famille monoparentale avec toutes les fragilités que cela implique dans nos sociétés modernes. De plus, chez les jeunes issus de l'immigration, la crise d'identité à l'adolescence est renforcée par le conflit culturel et peut se manifester par des troubles du comportement. Les Haïtiens au Québec ont un statut relativement stigmatisé (en tout cas l'immigration populaire de ces dernières décennies) et ils ont du mal à s'intégrer dans la société québécoise.

7) Les modèles d'intervention professionnelle fondés uniquement sur les savoirs et valeurs de notre société moderne

Ces modèles constituent les outils fondamentaux pour recueillir des données, les analyser et trouver des orientations à la résolution de problèmes, mais avec les populations venues d'ailleurs, ils peuvent être à l'origine de distorsions importantes. En effet, ils sont les produits des savoirs et des praxis développés depuis plus d'un siècle dans le champ des Sciences Humaines et Sociales, et sont inculqués au cours des formations initiales de toutes les professions du social, du médico-social et de l'éducatif. Les savoirs et pratiques se sont développés dans les sociétés occidentales d'une part sur un substrat de connaissances scientifiques généralement acquises par des recherches sur des populations et des sociétés occidentales mais présentés comme des universaux, sans relativisation à d'autres peuples et sociétés. D'autre part, ils se fondent sur une conception individualiste de la personne : dimension très importante de la modernité (Dumont 1978). Nous l'avons vu précédemment, cette représentation de l'homme privilégie la primauté du sujet sur le lien social, et valorise le détachement et la différenciation de la personne par rapport au collectif, à la famille, à la communauté. Elle prône l'autonomisation et l'indépendance (Lukes 1973). Mais il existe une autre conception de l'individu, conception "holiste", "communautaire" qui valorise l'appartenance, la fidélité aux groupes primaires (famille, clan, tribu communauté

nationale ou religieuse) et l'interdépendance de ses membres. C'est donc une autre vision de l'homme qui implique d'autres développements de la personnalité, difficiles à saisir pour des professionnels de sociétés occidentales, très porteurs des valeurs de la modernité. (Cohen- Emerique,1989)

Donc, ces modèles professionnels, marqués par la conception moderne de l'individu, n'ont pas été relativisés, confrontés à d'autres contextes culturels, à d'autres conceptions de l'homme et à une autre relation au monde. C'est cette absence de relativisation des modèles et savoirs professionnels, supposés porteurs de vérités universelles, qui constitue un obstacle pour les professionnels. Elle bloque non seulement leurs capacités de communication avec l'autre différent culturellement, mais aussi, déjà en amont, elle ôte toute possibilité de donner sens aux réalités complexes et multidimensionnelles qui caractérisent ces populations porteuses d'une très grande diversité. Les exemples sont nombreux ; J'en donnerai trois :

- Le modèle de l'entretien non directif développé dans la formation à la relation d'aide.

En réalité, c'est un modèle essentiellement inspiré de notre société démocratique et égalitaire qui encourage dans ce type de relation, la parole libre de l'aidé comme expression de sa personnalité et comme facilitateur de la mobilisation de ses ressources. Mais dans les sociétés communautaires où la hiérarchie est importante et la communication très codifiée, en fonction de celle-ci, l'individu n'est pas encouragé à parler en son nom personnel. Ce modèle de non-directivité dans l'entretien d'aide sera inadéquat ; il suscitera le silence tant que des questions ne seront pas posées.

De même, la demande d'une personne en difficulté pourra se faire à travers les propos de proches, de voisins qui parleront en son nom, lors d'une visite à domicile ou au bureau, car comme le dit Ghorbal (1983), ils représentent " le moi auxiliaire" du patient ou du client, incarnant le " moi-groupe" à l'intérieur et à l'extérieur de l'individu. Ils assurent la fonction de "béquilles" indispensables pour certains, lors des premières périodes d'adaptation au nouveau pays et pour d'autres, un soutien du groupe pour une plus longue période. Au contraire notre modèle d'intervention individualisé implique d'une part la conception de l'aide fondée sur la mobilisation des ressources du demandeur et son autonomisation la plus précoce possible et d'autre part, l'éthique du secret professionnel qui respecte l'intégrité de l'individu. Ces deux dimensions conduisent au refus de recevoir la demande d'aide par des proches accompagnateurs. Or, s'ils sont écartés, ils risquent de mettre en échec l'intervention sociale ou éducative perçue comme une atteinte à la cohésion familiale. Aussi faut-il les considérer, au moins pendant un certain temps, comme des partenaires indispensables avec lesquels les rôles et fonctions respectifs de chacun seront précisés

- Le modèle du projet individualisé ;

Très couramment utilisé par les acteurs de l'insertion professionnelle, il est basé sur deux concepts : La notion de "*Projet*" impliquant une conception du temps tourné vers l'avenir que l'individu ou des instances qualifiées peuvent prévoir, maîtriser, gérer ; et une relation au temps associée au développement, au changement. Émerge dans ce modèle, la conception d'efficacité prévalant dans la société occidentale hyperationalisée qui encourage à atteindre les buts fixés d'avance, à obtenir les résultats escomptés, et à contrôler au maximum les événements, voir même à leur imposer sa volonté.

"*Individualisé*" Le terme reflète notre conception occidentale de la personne qui, nous l'avons vu, privilégie les choix et la réalisation personnels. On peut se demander si ce modèle est adapté à des personnes issues de sociétés traditionnelles et communautaires, ou à celles qui sont venues d'un monde rural avec une autre conception du temps et de la personne, ou même aux primo-arrivants marqués par le déracinement et la perte des repères, englués dans le présent, ou enfin aux demandeurs d'asile marqués à vie par des traumatismes et pour lesquels le temps s'est arrêté.

- La hiérarchie des besoins suivant Maslow (1968).

Dans le social et médico-social, elle est sous-jacente aux évaluations des besoins des familles pour leur octroyer une aide financière ou d'autres types de soutien. Maslow est connu pour avoir établi une hiérarchisation des besoins de l'individu. Il en dénombre sept qu'il a représentés sous forme de pyramide. À sa base, se situent les besoins les plus fondamentaux comme les besoins physiologiques élémentaires qui occupent la première couche de la pyramide, la plus large, suivie du besoin de sécurité, puis d'appartenance à un groupe ; on trouve ensuite le besoin d'estime et de respect, besoin de réalisation de soi et enfin tout en haut de la pyramide, très réduit : le besoin de donner un sens à sa vie et le besoin spirituel. Pour lui, si le besoin inférieur est mal satisfait, le besoin supérieur a des difficultés à l'être. Mais cette hiérarchisation est actuellement critiquée car considérée comme rigide et matérialiste, ne prenant pas en compte la place de ces besoins dans l'environnement social et ne relativisant pas leur puissance en fonction des situations et des normes sociales¹². En particulier le besoin en spiritualité ou de créativité chez l'être humain est primordial dans certaines circonstances, et peut l'amener à renoncer ou presque à des besoins élémentaires.

¹² En exemple le besoin de communication des migrants avec la famille restée au pays, entraînant des notes de téléphone astronomiques, car il devient primaire dans cette situation, au détriment de la satisfaction d'autres besoins fondamentaux.

Ainsi, les modèles professionnels non relativisés, imperméables à d'autres conceptions de l'homme et de la société amènent les professionnels à être totalement sourds et aveugles à d'autres contextes sociaux et culturels.

Conclusions

Les développements qui précèdent mettent en évidence les difficultés de prendre en charge le contexte mais aussi l'importance qu'il revêt pour les professionnels qui aident les familles à trouver une place dans la société française

On peut affirmer que pour éviter de tomber dans le piège de "construire" l'autre, sans vraiment le connaître ni l'écouter, il est fondamental de replacer la personne dans son environnement, sous toutes ses dimensions : culturelle, sociale et historique. D'où la nécessité de prévoir dans la formation un certain nombre de points :

- apporter aux professionnels des repères concernant en particulier les processus d'acculturation et les stratégies identitaires
- leur donner des outils comme : le génogramme (Brault 2000), "la grille de reconnaissance du client migrant ou réfugié politique (Roy 2000)", "l'histoire de vie (Cohen-Emerique 1991) les acteurs en présence (proches ou intervenants divers) autour d'une famille suivie (Roy 1992)"
 - Mais la connaissance intellectuelle étant insuffisante, il est très important dans la formation d'apprendre à repérer les données dans la communication, à savoir les rechercher avec le client d'abord, qui devient le premier informateur. Cette pratique a comme avantage supplémentaire de rétablir entre le professionnel et le migrant une position symétrique, de poser une relation de réciprocité, l'aidé devenant aidant à l'égard de celui ou celle qui ont pour fonction de l'aider à résoudre ses problèmes. On ouvre là une voie à la participation des migrants à la résolution de leurs problèmes.
- Au lieu de rejeter les modes "d'attribution" de l'autre, il faut leur donner une certaine légitimité même s'ils sont hors du registre explicatif du professionnel et savoir en extraire des données élargissant les hypothèses de départ ou même en créant de nouvelles. De façon générale, apprendre à ne pas s'enfermer et à enfermer l'autre dans une seule représentation restrictive ou globalisante qui risque de le stigmatiser...
- On doit aussi diversifier les méthodes d'exploration et d'intervention prenant en compte la famille élargie, la communauté, qui vont par leur dynamique nous ouvrir à d'autres univers, et peuvent constituer des ressources à la résolution des problèmes.
- Enfin, il convient de développer des ressources concrètes en externe, sous forme d'informateurs, banque de données, consultants divers qui pourront aider les professionnels dans des situations difficiles.

Cette démarche permettrait non seulement de donner sens, profondeur et complexité aux demandes, besoins et difficultés des populations concernées, mais aussi d'établir une relation basée sur une véritable reconnaissance de l'autre dans toutes les

dimensions qui ont construit son identité. A ces conditions on fera une action sociale et éducative adéquate.

Margalit Cohen-Emerique

BIBLIOGRAPHIE

BARTH F., 1995, Les groupes ethniques et leurs frontières. In : Théories de l'éthnicité, Poutignat P. et Streiff-Fenart J. (Dir), PUF, Paris, 205-248.

BEAUVOIS J-L, 1994, Traité de la servitude libérale. Analyse de la soumission. Paris, Dunod.

BRAULT M., 2000, Le génogramme, un outil d'intervention auprès des réfugiés. In: L'Intervention Interculturelle, Gisèle Legault (Di) Montréal, Gaétan Morin Éditeur. 203-219.

CAMILLERI C.& ALS, 1990, Stratégies identitaires, Paris, PUF, Psychologie d'aujourd'hui.

CAMILLERI C. & COHEN-EMERIQUE M., 1989, Chocs de cultures, : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel. Paris, L'Harmattan.

COHEN-EMERIQUE M., 1989, Connaissance d'autrui et processus d'attribution en situations interculturelles. Cahiers de Sociologie Économique et Culturelle (Ethnopsychologie) , n° 10. 95-107.

COHEN-EMERIQUE M., 1991, Le récit autobiographique : approche universelle - accès à la connaissance d'un milieu et expression d'une identité. Intercultures, n° 13 - avril. 131-136.

COHEN-EMERIQUE M., 1990, Le modèle individualiste du sujet, écran à la compréhension des personnes issues de sociétés non occidentales. Cahiers de sociologie économique et culturelle. (Ethnopsychologie), n° 13, Juin, 9-34.

COHEN-EMERIQUE M., 1997, L'approche interculturelle, une prévention à l'exclusion, Les Cahiers de l'ACTIF, Mars-Avril 1997, Tome I, 19-30.

COHEN-EMERIQUE M. et HOHL J., Menace à l'identité personnelle chez les professionnels en situation interculturelle. Sera publié fin 2001 in : Sabatier C. Malewska-Peyre H. et Tanon F., "Identité, Altérité et Acculturation" Paris, L'Harmattan, collection: *Espaces interculturels*.

COHEN-EMERIQUE M. et HOHL J., 2001, Les ressources mobilisées par les professionnels en situation interculturelle. Communication au VIIIème Congrès International de l'ARIC, Genève, 24-28 Septembre 2001.

- DUBOIS N.** 1994, La norme d'internalité et le libéralisme. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- GUDYKUNST W.B.**, 1991, Bridging differences. Effective intergroup communication. Sage Publications, Newbury Park, London, New Delhi.
- GHORBAL M.**, 1983, Espace communautaire, aspect spécifique de l'activité psychique du Maghrébin. L'évolution psychiatrique, 736-755.
- HALL E.T.**, 1990, Guide du comportement dans les affaires internationales, Paris.
- HOHL J. ET COHEN-EMERIQUE M.**, 1999, La menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle: le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu. Études ethniques au Canada, Canadian ethnic studies, Vol XXI, NO. 1 106-123.
- LEVI-STAUSS C.**, 1973, Anthropologie structurale 2, Paris, Plon.
- MALEWSKA-PEYRE H., GACHON C., COHEN-EMERIQUE M. et Als.**, 1988, Le travail social et les enfants de migrants, racisme et identité - Recherche - Action - CIEMI. L'Harmattan.
- MASLOW A.H.**, 1968, Toward psychology of being, D. Van Nostrand C.O. New-York, Cincinnati, Toronto, 1ère édition 1962.
- MEAD G. H.**, 1934, L'esprit, le soi et la société. 1^{ère} édition 1934, traduit en français : Paris, PUF 1963.
- MAUVIEL M.**, 1983, L'Idée de Culture et de Pluralisme Culturel. Thèse pour le Doctorat de 3ème Cycle, dirigé par C. Camilleri. Université René Descartes-Paris V, Sciences Humaines-Sorbonne. Volume II.
- MUCCHIELLI, R.**, 1984, Communication et réseaux de communications. Paris, Les Editions ESF.
- PIKE K.L.**, 1967, Language in relation to a unified theory of the structure of human behaviour, 2ème édit. La Haye, Mouton. 37-72. In : **Mauviel M.** 1983 L'idée de culture et de pluralisme culturel Thèse de Doctorat. Université René Descartes Paris V, Sciences Humaines Sorbonne, 2^{ème} partie ,410-418.
- ROY G.**, 1992, À la recherche d'une parenté différente, Écho professionnel, Vol.5, n° 3,17-22.

ROY G., 2000, Le protocole de discussion de cas. In : L'Intervention Interculturelle, Gisèle Legault (Dir.), Montréal, Gaétan Morin Éditeur, 147-158

SCHÖN D. A., 1994, Le praticien réflexif à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel, Montréal, Québec, Les Editions logiques.

TAP P.,1980, l'identification est-elle une aliénation de l'identité ? In : Identité et Changements sociaux. Production et affirmation de l'identité.Toulouse, Privat, Tome 1, 237-250.

TING-TOOMEY S., 1993, Communicative resourcefulness. An identity negotiation perspective. In: Wiseman et Koester (dir.)Intercultural Communication Conference. Newbury Park, London, New Dehli: Sage Publications, 72-211.

TRIANDIS H. C., 1989, Self and social behaviour. In: Differing cultural content. Psychological Review 96. 3. 506-520.

Margalit Cohen-Emerique

**LES DIFFICULTÉS DE LA DECOUVERTE ET DE LA
RECONNAISSANCE DE L'IDENTITÉ DU MIGRANT CHEZ LES
ACTEURS DU SOCIAL**

**SES APPLICATIONS EN FORMATION PROFESSIONNELLE ET
CONTINUE**

RÉSUMÉ

Dans le cadre de nos recherches actions sur l'interaction des migrants avec les acteurs du social, de l'éducatif, du médico-social et de l'insertion professionnelle... chargés de leur intégration, nous nous sommes intéressés aux difficultés de ces professionnels à repérer les facteurs de contexte qui ont façonné l'identité de leur client dans sa complexité et ses multiples facettes et qui lui servent d'ancrage pour surmonter le déracinement et s'adapter au nouveau pays ; ces ancrages peuvent se manifester sous forme de repères réels ou de souvenirs fantasmés ou mythifiés.

Est présenté ici un inventaire de ces difficultés pour les acteurs du social à cerner tout ce qui donne sens aux conduites, aux besoins et aux demandes du client/usager. Pour chacune d'elles, des pistes de formation sont proposées, afin de préparer à les dépasser; le but étant pour ces professionnels d'accéder à une ouverture et à une meilleure compréhension de l'autre différent, et de là, à une pratique plus adéquate.