

Margalit Cohen-Emerique,
Docteur en Psychologie, expert en Relations et Communication Interculturelle

MENACE À L'IDENTITÉ DES PROFESSIONNELS EN SITUATIONS INTERCULTURELLES ET LEURS RESSOURCES

**Publié In: *Travail social et Migrants*, (E. Prieur et E. Jovelin Dir) Paris :
L'Harmattan, Compétences interculturelles, 2013, Pp 263-276.**

Nous travaillons depuis de nombreuses années à la formation à l'approche interculturelle de professionnels du champ social, médico-social et de l'éducation. Cette approche, comme nous l'avons développée par ailleurs (Cohen-Emerique, 2000), a comme objectif d'aider ces acteurs sociaux à surmonter les obstacles, les filtres et écrans à l'origine de malentendus, d'incompréhensions, qui rendent difficiles la relation et la communication avec leurs clients, usagers migrants et la compréhension de leurs demandes et leurs besoins. Les conséquences de ces difficultés sont des actions inadéquates, coûteuses d'abord pour les migrants, car la non-reconnaissance de leurs différences, participent à leurs difficultés d'intégration. Mais aussi, paradoxalement ces échecs sont coûteux pour le professionnel lui-même, car ils sont à l'origine d'une déstabilisation intérieure qui nuit à la qualité de son expertise.

C'est cette déstabilisation qu'avec Janine Hohl, Professeur à l'Université de Montréal en Sciences de l'Éducation, nous avons choisi d'étudier dans la perspective d'approfondissement de l'expérience subjective des professionnels, lors de leurs interactions avec les migrants, lorsqu'ils sont confrontés à des situations étranges, insolites et inattendues qui caractérisent souvent ces pratiques.

La problématique de la menace identitaire du professionnel en situation interculturelle

Comment sommes nous arrivées à ce constat de déstabilisation du professionnel ? Lors de séances de formation à la relation et communication interculturelle dans plusieurs pays : France, Espagne, Italie, Belgique, Québec, nous avons observé des réactions fortes et fréquentes chez les stagiaires quelle que soit leur appartenance professionnelle ou nationale, face à des situations

interculturelles difficiles, plus précisément face à des chocs culturels¹ qu'ils avaient vécu lors leurs interventions professionnelles. Le choc culturel se définit comme une interaction avec une altérité d'enracinement culturel différent, balisée dans le temps et l'espace et qui provoque des réactions affectives et cognitives négatives ou positives.

Nous avons été frappées par la récurrence d'expressions du type : « je me suis sentie impuissante », « j'avais l'impression de ne servir à rien », « je ne me sentais pas reconnu », « je ne comprenais pas », etc. Ces expressions nous paraissaient refléter le sentiment d'une perte de repères et d'une anxiété amenant souvent à un blocage de l'action. D'autre part, elles mettaient en évidence une représentation négative de soi, une impression de non - reconnaissance par l'autre, accompagnée de toute une gamme d'affects allant du malaise à la frustration, la colère, l'anxiété, etc. Ces observations étaient d'autant plus frappantes que les chocs relatés pouvaient dater de plusieurs années, mais n'avaient malgré tout, rien perdu de leur puissance affective .

Ces constats nous ont amenées à faire l'hypothèse que le choc culturel chez les professionnels intervenant auprès des migrants est à l'origine d'un malaise interne, pouvant aller jusqu'au sentiment de menace à son identité.

De nombreux travaux centrés sur le déracinement, la migration, l'expatriation, décrivent une atteinte à l'identité culturelle (Kaës *et Als.*, 1998), de même ceux qui portent sur l'oppression et la négation des identités ethniques ou nationales (Maalouf, 1998). Mais peu nombreuses sont les études qui ont tenté de décrire et d'analyser ce processus de menace dans le cadre d'une recherche appliquée, et rares sont celles qui l'approchent chez des professionnels en intervention auprès de migrants

Nous nous sommes inspirés d'un chercheur américain, Zaharna (1989) qui a introduit cette problématique du passage du choc culturel au choc identitaire, en constatant des manifestations de malaise, voire de stress chez des expatriés alors qu'ils avaient été préparés par des apports de connaissances sur les cultures dans lesquelles ils devaient séjourner

Pour lui, le choc culturel se transforme en choc identitaire (*selfshock*). Le premier est une réaction à la différence de l'autre, tandis que le second, tout en étant en prolongement du premier, se situe à l'intérieur de l'individu et se manifeste par une relation de tension non plus à l'égard d'autrui, mais vis-à-vis de soi-même. Tension que d'autres auteurs, (Gudykunst 1993) nomment

¹ Il s'agit de la méthode des «chocs culturels» nommée aussi méthode des «incidents critiques», utilisée en formation pour développer la prise de conscience de son propre enracinement culturel et de son identité, obstacle majeur à la relation et à la communication interculturelles (Cohen-Emerique 1999). Cette méthode se fonde sur le principe que l'«autre», l'«étranger», joue le rôle de révélateur de ce que je suis. Les participants en formation étaient invités à décrire une situation professionnelle interculturelle qui les avait ébranlés

« difficultés de communication avec soi-même » qui est un processus inconscient ayant un impact profond sur l'individu.

Cette étude, bien que portant sur des populations en immersion culturelle prolongée, a confirmé notre constat qu'il était nécessaire, pour comprendre les difficultés des professionnels intervenant auprès des migrants, d'aller au-delà d'une réaction à la différence de l'autre ou aux conflits de valeurs et de normes, il fallait chercher au plus profond de leur subjectivité, lors de leurs interactions avec cette catégorie de populations.

Notre recherche présente un triple intérêt : - le premier est d'ordre plus théorique, elle peut permettre d'éclairer les mécanismes fondamentaux de l'identité dans des interactions perçues comme menaçantes. En second, ce processus est d'autant plus intéressant, qu'il apparaît chez des acteurs sociaux en situation de majoritaire, en interaction ponctuelle et de courte durée, dans leur propre pays et qui ne subissent aucune pression au changement. À la limite, ils sont eux-mêmes agents d'acculturation des migrants minoritaires. Si une déstabilisation apparaît dans ces conditions a priori si peu menaçantes, elle conduit à poser l'intervention en milieu interculturel, comme un processus dynamique entre deux identités, celle du professionnel et celle du migrant et non comme on le fait souvent en portant l'éclairage uniquement sur la connaissance du migrant. Enfin, sur le plan des pratiques professionnelles, décrire ce processus peut permettre à l'acteur du social et de l'éducatif une prise de distance et une réflexion, qui vont l'amener à une perception des situations moins génératrices d'angoisse et lui faire retrouver sa capacité d'agir.

Le cadre théorique a été l'identité du professionnel, menacée dans ses interactions avec une altérité différente culturellement². Ne pouvant dans cette présentation, exposer sur ce concept complexe qu'est l'identité ; ne pouvant non plus développer l'approche interactionniste en face à face dans la perspective goffmanienne qui a été la nôtre (Goffman, 1973 & 1974), ni décrire la méthodologie de cette recherche, nous nous limiterons à présenter les quatre questions qui ont été posées dans cette étude, suivies des résumés des résultats obtenus, en les illustrant de quelques exemples. Mais le cadre restreint de cet article ne nous permettant pas de rentrer dans toutes les nuances et les complexités mises en évidence par la recherche, cette présentation pourra apparaître un peu réductrice et simplificatrice. Aussi, pour plus d'informations, nous renvoyons aux articles³ sur ce thème.

² La différence culturelle est vue ici dans un sens large qui inclut les parcours migratoires, les processus d'acculturation, les stratégies d'adaptation au nouveau pays et les réseaux d'insertion.

³ Hohl J. et Cohen-Emerique M.(1999), Cohen-Emerique M. et Hohl J. (2002 a)) et 2002b), Cohen-Emerique M et Hohl J. (2004).

Première question : Les chocs culturels vécus avec les clients migrants, réfugiés, peuvent porter atteinte à l'identité personnelle, c'est à dire à la conscience de soi en tant qu'être unique en continuité et cohérence avec soi même et porteur d'estime de soi qui constituent les 4 composantes de toute identité individuelle⁴ et assurent la sécurité existentielle de la personne (Codol 1980, 1981)? De plus, dans quelles mesures, certaines de ces interactions déstabilisent l'identité professionnelle, définie comme un ensemble de valeurs, de rôles et de modèles d'action ?

Le contexte interculturel se caractérisant par l'inconnu, l'ambiguïté et l'imprévisibilité et de plus, dans ce contexte, les comportements étant porteurs de significations très différentes, le professionnel en relation interculturelle est amené à faire deux expériences déstabilisantes. Tout d'abord, il ne parvient pas par ses actions à réaliser ses propres buts et aspirations vis-à-vis de lui-même et à mettre en œuvre ses objectifs professionnels, ce qui va lui renvoyer une incapacité à confirmer son identité personnelle et professionnelle. Ensuite, il va découvrir que les conduites d'autrui ne correspondent pas à ses attentes et ne lui reflètent pas de reconnaissance, ce qui va le confronter à une image de soi ambiguë, erronée et inadéquate, d'où une atteinte à l'estime de soi. Bref, le choc culturel déstabilise la capacité de l'individu à maintenir des identités cohérentes qui soient objet de reconnaissance par autrui, alors que la situation professionnelle exige de lui qu'il les affirme. Se crée alors une double contrainte, source d'anxiété à l'origine de comportements défensifs pour protéger son identité personnelle et professionnelle ; défenses dont la description sera reprise dans la troisième question.

⁴ Ces quatre composantes sont : le *sentiment d'exister de façon séparée* avec un sentiment d'unité et de cohésion indispensables au pouvoir de distinction ; le *sentiment de sa permanence, de sa constance, de sa continuité* assurées par le maintien de repères fixes, échappant aux changements pouvant affecter le sujet au cours de sa vie et toujours présentes malgré la multiplicité des rôles et des appartenances ; le *sentiment de sa cohérence*, pas toujours distinct du précédent, qui est le besoin de réduire les éléments cognitifs discordants dans sa pensée pour assurer le sentiment d'unité, malgré l'hétérogénéité des demandes extérieures, malgré la diversité des représentations de soi ainsi que la multiplicité des rôles assumés par la personne. Ces trois composantes assurent la sécurité existentielle de l'individu. Codol les relie à l'action : ce qui ne varie pas en moi, c'est l'expérience que je fais quand je suis centre d'initiative vis-à-vis de moi, comme vis-à-vis des autres ; c'est la fonction de sujet, d'agent Enfin, la quatrième dimension de l'identité personnelle est la *valorisation* Le sujet existe toujours, non de façon insignifiante, mais comme porteur de sens et de valeur. L'image qu'il a de lui-même ne peut être que globalement positive, car l'adaptation est l'objectif ultime de toute vie. L'estime de soi a de multiples origines, la valorisation ne consistant pas seulement à s'attribuer des qualités considérées comme positives, soit par l'individu lui-même soit par les autres et la société, « 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).

Deuxième question :quels sont les facteurs qui déclenchent cette menace ou dit autrement quelles sont les sources de menace ?

Ce ne sont pas tant les différences culturelles en elles-mêmes qui sont sources de déstabilisation mais les caractéristiques d'insolite, d'inattendu, d'étrangeté de l'interaction et du contexte, qui semblent déclencher la déstabilisation identitaire toujours accompagnée d'anxiété.

Citons les sources les plus importantes :

1) Le surgissement de l'insolite, dans la ritualisation du corps de l'autre c.a.d. dans ses postures, ses mimiques, ses vêtements, ses parures qui menace l'intégrité corporelle du professionnel.

En effet, la confrontation à des codifications et à des ritualisations du corps différentes- voire même en discordance ou en opposition avec celles qui sont familières dans sa culture- atteint les fondements identitaires car elle interpelle l'unité et l'intégrité corporelles qui se sont façonnées très tôt dans le processus d'enculturation primaire. Cette confrontation, source de menace, a généralement lieu dans des situations fortement ritualisées comme des circoncisions, mariages, funérailles, ou même en visite à domicile. Tous les affects exprimés et les commentaires relatifs à ces situations révèlent une forte atteinte à la sécurité existentielle, celle-ci pouvant aller jusqu'à la peur de la perte du contrôle de son propre corps, comme si on était face à un monde sacrilège, à un univers fou. Ainsi, lors de funérailles d'un jeune Haïtien assassiné auquel assiste une enseignante Canadienne à Montréal car il était son élève, l'agitation de l'assemblée, l'extériorisation des pleurs ou des cris, le manque de recueillement sont source d'une angoisse presque intolérable pour l'enseignante qui exprime ainsi son profond malaise : «j'étais impressionnée, estomaquée, j'avais peur de perdre le contrôle de mon corps ». Dans d'autres situations analogues, où tous les repères habituels ont disparu, des professionnels se déclarent «paniqué », « abasourdi », « je n'avais plus le contrôle de moi-même », « je me sentais victime ». On peut même faire l'hypothèse que ces confrontations à des univers corporels très différents, font vivre une fragmentation du corps, source d'une grande insécurité.

2)- La perte des repères dans l'espace et le temps

Les ritualisations du corps s'inscrivent toujours dans un espace et un temps qui participe de l'expérience d'intégrité et d'unité corporels et renforcent le sentiment de maîtrise et de sécurité de l'individu. Ces repères spatio-temporels jouent un rôle important dans la structuration de l'identité. Mais s'ils ne correspondent pas aux repères l'habituels, il en résultera une très grande déstabilisation non seulement au niveau du corps mais aussi au niveau du sentiment d'exister et la menace est d'autant plus forte que le processus est inconscient.

On observe ce phénomène lors d'évènements ritualisés mais aussi lors de visites à domicile. Ainsi, toute confrontation à la séparation des sexes telle qu'elle est exigée dans certaines religions, en particulier lorsque la professionnelle est placée dans l'espace masculin et non dans l'espace féminin, lui fait vivre un grand malaise, la conduisant à se demander : « Suis-je bien à ma place ? »

Autre exemple de perte de repères : Invité à la circoncision d'un enfant Kurde, un éducateur assiste à une annonce à voix haute de dons d'argent que font les invités pour l'enfant, celle-ci se déroulant dans le même espace où avait lieu la fête. Cette non séparation de l'espace festif religieux et de l'espace de transaction économique, suscite chez lui un sentiment de confusion et de réprobation. Il juge la situation amoralisée pouvant pervertir l'enfant, ce qui reflète un mécanisme de défense de l'ordre de la projection qui sera développé dans la troisième question.

3)- L'impossibilité de comprendre la langue de l'autre ou des autres, lorsqu'elle est la seule parlée en présence du professionnel.

On constate alors un blocage et un malaise liés non seulement à l'incapacité pour le professionnel de comprendre et maîtriser la situation, mais aussi l'impression que des choses se trament derrière son dos. Son sentiment de perte de contrôle de la situation reflète sa difficulté à renoncer à son expertise pour un temps

4)- La perte des repères d'appartenance sociale

Elle est liée à la non reconnaissance, par le client étranger, souvent par ignorance, du rôle du professionnel ou de sa fonction spécifique dans l'interaction, ce qui peut éveiller chez ce dernier jusqu'à un sentiment de négation de son identité professionnelle.

Cette menace apparaît en particulier dans toutes les situations où le professionnel a des difficultés à exercer son expertise à cause de comportements inattendus chez l'autre ; et elle est d'autant plus forte que sa fonction s'ancre dans des enjeux institutionnels, comme l'aide à l'intégration sociale pour les travailleurs sociaux, ou la pédagogie pour l'enseignant ou le formateur.

Cette perte des repères d'appartenance sociale prend des formes diverses :

4,1 *Tout d'abord, elle apparaît lorsqu'il y a nivellement des rapports sociaux où l'autre, le différent renvoie au professionnel une relation basée sur des identités personnelles ou des identités de genre (de femme) non reconnues par l'acteur du social comme pertinentes dans cette situation.* Par exemple recevoir un cadeau, ce qui est très fréquent dans les interventions avec les migrants est une source d'embarras chez les travailleurs sociaux car cela remet en question certains principes de base : la neutralité et l'éthique d'agent d'une institution paraétatique. Ou autre exemple : une AS se voit accueillie lors d'une visite à domicile annoncée par courrier, non seulement par sa cliente, mais par toute une assemblée de femmes compatriotes toutes assises par terre.

Elle se voit ensuite servir un café et une des convives lui lit dans le marc de café dans une langue qu'elle ne comprend pas, tandis que l'assemblée se met à rire. En finale, à sa sortie, sa cliente l'asperge d'eau de Cologne selon la coutume de son pays. Elle se dit « interloquée, en perte d'autonomie », « on lui impose, ne sachant plus quoi faire et est soulagée d'être sortie »

4.2 *La perte des repères d'appartenance sociale peut aussi se manifester par l'inversion des rapports sociaux lors d'un renversement des positions sociales.* Dans ce cas, l'immigrant ou le réfugié se comporte avec le professionnel comme avec un subalterne, alors que ce dernier est en mission institutionnelle et s'attend à une reconnaissance de son statut de représentant du pays d'accueil et/ou de professionnel qualifié. En particulier dans les interventions auprès d'un réfugié, on s'attend à ce que celui-ci se montre redevable de tous les efforts qu'on fait pour lui. Lorsque le réfugié se montre hautain, cassant, ou critique vis-à-vis du professionnel et du pays d'accueil, les réactions sont très fortes : Se cumulent l'humiliation, la colère, la dévalorisation et l'impossibilité d'agir. Il se produit chez le professionnel, une déstabilisation liée non seulement à la non-reconnaissance de ses rôles et statuts, mais également à l'atteinte à son identité nationale. Le rapport professionnel/client ne fonctionne plus, ni même le rapport société d'accueil/réfugié. Le professionnel se sent si menacé qu'il ne parvient plus à garder une distance et à comprendre que c'est l'identité menacée du réfugié déclassé (certains de ces réfugiés avaient un statut social élevé dans leur pays) qui est à l'origine de son comportement hostile, hautain ou méfiant et donc de trouver une réponse adéquate pour traiter ce type de relations.

Cette inversion qui est mal tolérée ne se situe pas seulement sur le plan social, elle apparaît aussi, lorsque sont brouillés les rapports d'ordre économique ou politique : pays développé/pays sous-développé, riche/pauvre, majoritaire/minoritaire. Nous l'avons constaté dans des situations où le migrant, généralement perçu comme minoritaire, sous développé et pauvre, occupe soudain plus d'espace, est mieux vêtu et dispose de plus d'argent. Le professionnel rentre alors dans la catégorie de minoritaire et pauvre. On constate même un sentiment d'exclusion lorsque le professionnel est confronté à une situation de forte cohésion familiale ou communautaire qui s'affirme, sans possibilité de négociation, alors qu'il est seul face à celles-ci.

Enfin, cette inversion des rapports sociaux se double d'un sentiment de perte de légitimité à cause d'une absence de déférence du client à son égard. On aborde là les différences dans les codes de bienséance en relation avec les codes de la face

4.3 *La perte de la face reflète aussi une perte des repères sociaux.* La menace identitaire peut se situer au niveau de la perte de la face du professionnel, souvent liée à la perte de la face du client, car comme le dit Goffman (1973,

1974), la face de chacun est intrinsèquement liée à la face de l'autre, et maintenir sa face implique de respecter celle de l'autre.

En situation interculturelle, l'atteinte à la face surgit d'autant plus facilement que le degré d'importance accordé à celle-ci, varie selon les cultures⁵ : les codes qui régissent son maintien sont différents ; les normes de politesse ne se recouvrent pas ; les scénarios préfixés pour maintenir les statuts sont non seulement différents, mais peuvent s'opposer; enfin chaque culture propose des modalités différentes pour rétablir la face(Cupach 1993). Nous avons analysé des situations où le professionnel est très mal à l'aise à cause de ces différences et agit alors de façon inadéquate parce qu'il ne connaît pas les codes régissant la face de l'autre ou pour ne pas perdre la face, selon ses propres codes. Ainsi, souvent on n'ose pas poser des questions au client pour éclaircir une situation inattendue, de peur de lui faire perdre la face, ne sachant pas ce qui régit les limites du privé et du public ; mais aussi de peur de perdre sa propre face en se montrant ignorant.

4.4 Une autre forme de perte de repères d'appartenance sociale, source de menace : La perturbation du rapport ressemblance / différence .L'autre passe brusquement de l'endogroupe :nous sommes semblables, du même groupe, à l'exogroupe :nous sommes différents, il fait partie d'un autre groupe qui généralement est dévalorisé par rapport au mien. La perturbation de ce rapport apparaît lorsque l'autre donne soudain une image de soi qui est en contradiction avec celle que le professionnel s'était construite. En particulier, lorsqu'il présente, par ses vêtements, ses parures et par ses comportements une image de lui-même en totale opposition avec la représentation de la personne moderne que l'acteur social avait élaboré à son sujet. Par exemple, une éducatrice de jeunes enfants, qui est confrontée soudain à un changement chez une maman qu'elle avait auparavant classée dans la catégorie de femmes émancipées et bien intégrées. Soudain, celle-ci porte le foulard, des jupes longues, elle manifeste un comportement soumis vis-à-vis de ses parents et de son mari, et en plus, elle a des superstitions concernant ses jumeaux qui vont naître. La professionnelle constate une incohérence et une discontinuité dans l'identité de sa cliente, qui sont renforcées par le port de symboles liés à sa tradition d'origine. Tout cela la renvoie à sa propre perte de cohérence et de continuité, donc à une perte de sens.

Il s'agit toujours d'un brouillage des catégories ressemblance/différence, spécifique au processus de « construction de l'autre » et de catégorisation, qui est soit préalable à partir de préjugés, soit élaboré au cours de rencontres

⁵ Ainsi, les codes de bienséance et les formules de politesse qui reflètent des façons de gérer la face peuvent être tout à fait opposés. Dans beaucoup de sociétés, le cadeau reçu n'est pas ouvert devant celui qui l'a offert alors que dans d'autres, ce comportement serait interprété comme un affront. En Afrique, dans une rencontre, on commence par s'enquérir de la santé des parents, selon un ordre hiérarchique codifié, alors qu'en Occident, cette ouverture serait considérée comme une atteinte à la face d'autonomie

successives, brouillage toujours source de déstabilisation chez le professionnel. Tout se passe comme si, face à l'étranger, deux processus apparaissent : l'un est la mise à distance de l'autre en accentuant 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 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, mais en niant ses différences. Dans les deux cas, par ce traitement de l'autre, on confirmera sa propre existence différenciée et sa valeur, 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. S'exprime aussi un ébranlement de l'estime de soi, soit du fait de s'être à tel point trompé, soit d'avoir été berné par l'autre, soit enfin le sentiment de s'être créé une illusion d'une ressemblance. Comme le déclare cette formatrice en alphabétisation, confrontée à ce décalage : « Il y a quelque chose qui s'est cassé en moi, comme un système de protection, une enveloppe que j'avais mise en place auparavant, sans en avoir conscience, enveloppe qui me donnait l'impression de voir l'autre, mais en réalité j'étais barricadée, enfermée ». Et se rajoute parfois le sentiment de disqualification de son rôle, soit directement parce qu'on a échoué dans son objectif d'intégration, soit indirectement, par ricochet, à cause de la dévalorisation soudaine de l'image de l'autre, créée par son changement de catégorie d'appartenance⁶.

Toutes ces analyses montrent qu'on est bien au-delà de malentendus et d'incompréhension dans la relation et communication entre des personnes de cultures différentes liés à des différences, des oppositions de codes ou de valeurs culturelles. Apparaissent ici des courts-circuits dans les relations d'individus à individu présents avec leur corporalité et leurs repères d'espace et de temps, et dans des situations où ne sont plus préservés le rôle et le statut social du professionnel, en particulier dans son rôle d'intégration des migrants, selon sa conception de l'intégration ou selon les normes qui lui sont prescrites.

5) Dernière source de menace : L'impossibilité de mettre en œuvre un modèle professionnel

Il est courant que le professionnel soit confronté à des situations où il ne peut actualiser un scénario professionnel qui lui est familier, mais ceci est beaucoup plus fréquent et plus accentué dans l'intervention auprès des familles migrantes. C'est ce qui engendre une déstabilisation de son identité, à deux niveaux : professionnel et personnel

Mais, d'abord, pourquoi cette impossibilité de mettre en œuvre les modèles professionnels ?

Rappelons qu'ils sont aussi des produits d'ordre culturel : D'une part les savoirs et pratiques disciplinaires se fondent sur un substrat de connaissances scientifiques, en particulier en Sciences Humaines et Sociales qui se sont développées dans les Sociétés occidentales. D'autre part, les modèles professionnels se fondent sur les idéologies de la modernité, en particulier la conception individualiste de la personne. Ils sont souvent inculqués dans les formations initiales, comme universels et absolus, alors qu'ils n'ont pas été relativisés à d'autres contextes culturels, qui ont élaboré d'autres conceptions de l'humain et d'autres représentations du monde, et ne sont pas non plus adaptés aux processus d'acculturation et de migration. D'où la difficulté de les appliquer dans l'intervention avec des personnes d'autres cultures ou en processus d'acculturation.

Nous avons constaté que toute déviation par rapport à ces modèles est perçue comme un manque de professionnalisme. Dans ce cas survient une atteinte à l'identité professionnelle due à l'impossibilité d'assumer son rôle, associée à un sentiment de perte de contrôle de la situation et à une inhibition de sa capacité d'agir. Ces blocages reflètent une deuxième atteinte, celle de l'identité personnelle. En d'autres termes, en même temps que le professionnel est déstabilisé, l'individu est tout autant déstabilisé.

Ont été dégagés cinq modèles professionnels qui sont difficilement applicables avec les populations migrantes venus du Sud ou de l'Est et donc sources de menace pour le professionnel : 1-La prégnance de la conception individualiste du sujet. 2-La place importante accordée aux idéologies égalitaires. 3-L'omniprésence du modèle de la communication libre et transparente, niant les hiérarchies et les rapports de pouvoir. 4-La valorisation de la rationalité dans la compréhension du monde et des relations humaines.

1- La prégnance de la conception individualiste du sujet

Cette conception sous-tend le principe que le traitement d'une demande en travail social, se fait sur une base individuelle avec la personne concernée uniquement, afin qu'elle se prenne en charge et mobilise ses ressources, le but final de l'intervention étant l'autonomisation. Ce principe se fonde aussi sur la déontologie professionnelle : protéger la vie privée de l'individu.

S'il y a impossibilité d'appliquer ce principe ou si on l'enfreint, apparaît une très forte déstabilisation de l'identité professionnelle. Ainsi, une AS travaillant dans un foyer de femmes battues refuse de recevoir une demandeuse vietnamienne accompagnée de trois proches, originaires de la même aire culturelle. Elle cède toutefois à la demande, mais constate alors que la principale intéressée ne dit rien et se contente d'acquiescer à ce qu'un des accompagnants, un homme âgé raconte de son problème. Comme on pouvait s'y attendre, l'impossibilité pour l'assistante sociale de pratiquer un entretien individuel selon les critères de

professionnalisme lui fait dire : « Je me sentais déroutée, paralysée: Ainsi, moi, je confirmais la dépendance de cette femme. », discours qui illustre bien sa déstabilisation et sa culpabilité de fonctionner avec un contre modèle.

2- Les conceptions égalitaristes

L'importance accordait par les professionnels aux idéologies égalitaristes dans les rapports hommes/ femmes, adultes/ enfants, enseignants/ élèves, non seulement est source de choc culturel dans toutes les situations où elles ne sont pas respectées, mais aussi porte atteinte à l'intégrité de l'identité de la professionnelle au cœur même de son appartenance sexuelle. D'où ses réactions de colère, voire même de rejet et ses jugements négatifs qui s'accompagnent fréquemment de l'imposition de notre modèle égalitaire, en particulier dans les rapports hommes –femmes.

3-La communication libre et transparente

L'importance, pour ne pas dire l'omniprésence de ce modèle de communication, critère très important du professionnalisme, constitue l'une des caractéristiques de la modernité, largement valorisée dans les secteurs de l'action sociale et de l'éducation. Cette idéologie de la primauté de la communication découle, comme celles qui précèdent, d'une conception de l'individu définie par sa liberté et non par les diverses déterminations que représentent les rôles et statuts sociaux prescrits, la hiérarchie des classes sociales, les appartenances sexuelles, familiales et ethniques. Dans notre conception, la liberté prime sur l'héritage, elle constitue le fondement de l'existence individuelle et ainsi appelle une communication libre et transparente qui permet à l'individu de s'affirmer et à l'altérité de le situer. Ce modèle a pris la place du modèle autoritaire ou paternaliste dans les rapports humains, incluant les rapports hommes/femmes, adultes/enfants, professionnels/clients. Il postule une circularité de l'échange, une transparence qui ne laisse pas de place au secret, une spontanéité reposant sur une supposée volonté de chaque sujet de s'affirmer et d'être écouté, enfin une égalité dans les rapports sociaux annulant les différences de statut et de sexe.

Cette communication libre et transparente est à la fois un principe indispensable à l'acte professionnel fondé lui-même sur le postulat du dialogue et elle constitue un modèle de pratiques. Ceci, bien que l'on constate souvent sa difficulté d'application et son inadéquation à des situations réelles, ou même bien qu'on soit amené à le transgresser. Il s'impose souvent comme un impératif absolu. Pour les travailleurs sociaux, la demande exprimée par le client lui-même et sa parole «libre» est vue comme la condition de l'aide ; bien plus, on attend de lui qu'il expose sans réserve ses difficultés, sa capacité de le faire exprimant son désir de collaborer et de se prendre en charge. Pour les enseignants, il y a attente que l'adolescent ou l'adulte explique leurs difficultés face à eux. À défaut d'une communication orale directe, on s'attend à un message écrit expliquant les difficultés de l'enfant (Hohl, 1980).

Si le client ne se prête pas à cette mise en scène, le professionnel se trouve en situation d'impuissance et perd sa capacité d'aider les personnes .

4- De la rationalité, causalité rationnelle et croyance

La modernité s'enracine dans la valorisation de la science, qui rejette ce qui est fondé sur la subjectivité, sur la non rationalité et sur la croyance sans preuve. Elle gère le temps sur le mode de la planification et de la prévision et se refuse à toute forme de prédiction non appuyée sur des données objectives. Notre recherche a mis en évidence la déstabilisation identitaire consécutive à la confrontation à des scénarios préscolaires. Par exemple une mère qui invoque un sort maléfique jeté sur sa fille pour expliquer à un éducateur, la petite délinquance de celle-ci. Ou une jeune fille en processus d'insertion professionnelle dans le cadre d'un PAIO qui refuse la proposition de sa conseillère de fixer un prochain rendez-vous, car elle doit passer une petite intervention chirurgicale, bénigne aux yeux de la professionnelle. Mais pour la jeune fille, fixer un rendez-vous avant que l'intervention ne soit passée, peut lui porter malheur. La menace ressentie alors par les acteurs sociaux dans ce type de situations, les amène à se réfugier dans la recherche d'une explication rationnelle de cette réponse si inattendue, si irrationnelle. Ils font appel à une causalité sociale ou psychologique des conduites s'inscrivant dans une idéologie positiviste. En même temps, ils rejettent, ou ne prennent pas en compte cet autre type de causalité si importante pour le client.

Dans ces cas, bien que le professionnel se positionne dans une logique de rationalité, il se retrouve plongé dans l'incommunication, parce que son modèle professionnel ne peut être cohérent que si les deux partenaires se situent dans le même paradigme explicatif. Ne pouvant développer ici comment on peut intégrer le système explicatif de l'autre, sans sortir de sa rationalité, nous renvoyons à Cohen-Emerique (2003)

À la lueur de tous ces constats, la conclusion suivante peuvent être avancées : Il est nécessaire et indispensable de mener une réflexion sur le quand et comment, il faudrait perméabiliser nos modèles professionnels. « Perméabiliser » est le terme utilisé ici et non changer,

Si nous avons différencié ces sources de menace à des fins d'analyse, en réalité elles forment souvent, en fonction des interactions, un tout qui constitue pour la personne qui ressent la menace, une situation d'enfermement intenable. C'est alors le recours à des réactions défensives aboutissant à une perte de la capacité de voir l'autre tel qu'il est et de soutenir la relation ce qui conduit à une inhibition de l'action.

Troisième question :cette déstabilisation identitaire va -t-elle déclencher des réactions de défense ?

Elles ont été étudiées dans la perspective psychosociale des défenses dans les relations interpersonnelles et aussi dans la perspective intrapsychique des mécanismes de défenses d'Anna Freud. Il est apparu qu'elles ont une double fonction : d'une part, elles apportent un soulagement immédiat à la tension provoquée par la menace et facilitent chez l'acteur social un recouvrement de l'image de soi et de sa valeur professionnelle, Mais d'autre part, elles ont des effets négatifs, du fait que le professionnel se centre sur lui-même et se ferme à l'écoute et à la compréhension d'autrui, alors que ces compétences constituent le fondement de son intervention. C'est en ce sens que les défenses se distinguent des « ressources », développées dans la quatrième question.

L'intérêt de la mise en évidence de ces réactions défensives est de révéler un état de menace dont il est utile que le professionnel prenne conscience et ceci d'autant plus que les sentiments d'insécurité et de menace n'obéissent pas toujours à des considérations rationnelles. Comme le dit Maalouf (1999) concernant le vécu de menace identitaire chez un peuple : à partir du moment où une population a peur, « c'est cette réalité de la peur qui doit être prise en compte, plus que la réalité de la menace (p. 39) ».

De plus, nous avons constaté que la négation du choc identitaire par l'acteur du social ou la non prise de conscience de sa déstabilisation, le mobilise sur la défense de sa propre identité. Tout se passe comme s'il devait résister à une pression fantasmée à l'acculturation de la part du migrant, voire à la transformation de son identité. S'instaure alors un glissement important : le migrant, auquel les professionnels de ce champ d'intervention attribuent généralement une identité menacée, devient porteur d'une identité menaçante pour l'acteur du social. Ce dernier, pour se défendre de la menace, va évoluer, sans qu'il en ait l'intention, vers une identité menaçante pour le migrant. Or celui-ci, en particulier s'il s'agit d'un migrant qui vit des menaces et des ruptures identitaires, a particulièrement besoin d'une reconnaissance⁷.

⁷ La nature de cette menace est très différente de celle du migrant. Les migrants vivent des chocs culturels qui, très souvent, se transforment en pression à l'acculturation, quels que soient les sentiments que la confrontation éveille en eux et la menace qu'elle fait peser sur l'image de soi. Les professionnels, eux, traversent des situations de choc transitoires dont ils ont la possibilité de se préserver, de par leur position de majoritaires et en s'inscrivant dans un rapport dominant/dominé qui est encouragé par leur mission institutionnelle. En reprenant la différenciation faite par Sélim Abou (1981), on peut dire que du côté du professionnel, cette rencontre est une simple relation interculturelle, mais que pour le migrant, il s'agit d'une expérience interethnique, dans la mesure où elle représente une rencontre groupe à groupe, majoritaire/minoritaire

Il nous est aussi apparu que les subjectivités, face à l'altérité, résistent à un sentiment d'insécurité et à l'obsession du contrôle (dans notre étude à l'obsession de l'expertise professionnelle), en reconstruisant une image de l'autre à son désavantage, à la limite du déni de son identité. Ce qui lui permet de justifier la mobilisation de ces défenses.

Pour illustrer cette transformation de l'autre, voici quelques défenses repérées dans notre recherche :

- **Par l'utilisation de préjugés**, l'autre est enfermé et réduit à un certain nombre de traits fixes qui en limitent la connaissance et même produisent des distorsions.
- **Par la projection**, l'autre devient le mauvais, le dangereux, le déviant qui justifie notre jugement de valeur négatif, tout en déclenchant une autre défense : **la fuite** réelle ou psychique qui confirmera sa dangerosité
- **Par l'approche diagnostique**, l'altérité rentre dans une humanité d'un troisième type : perturbé, malade mental. On ne le reconnaît pas de même nature que soi, tout en l'enfermant dans son statut de dépendance, puisqu'il va falloir l'aider ou le faire aider.
- **Par le formalisme**, qui est de rappeler en premier les lois et les règles, on réinstalle le rapport supérieur- inférieur, majoritaire –minoritaire ou l'on place l'autre en position de déviance.
- **Par la réaffirmation de sa professionnalité**, qui consiste à réitérer sa position d'expert, souvent avec plus de force, sans prendre en compte les réactions du client, il apparaît que :« l'intégrité morale (du professionnel) se transforme en obstination à s'accrocher à sa position à tout prix », (De Visscher, 2001 p.110).`
- **Par la rationalisation**, en particulier celle qui invoque une explication par la culture, l'autre, comme le dit Ben Slama, (1999) est « dilué dans la masse.... La mise en avant d'éléments culturels peut arrêter le processus de parole d'une personne car l'invocation du « culturel » fonctionne alors comme bouclier qui risque de transformer l'individualité en une masse anonyme (p.65) »

Pour conclure sur cette question, on peut dire que l'interaction interculturelle va bien au-delà d'une réaction à la différence de normes, de codes et de valeurs ; elle instaure une dynamique identitaire où chacun de protagonistes de l'interaction, dans un jeu de pouvoir, est à la recherche d'une reconnaissance ou d'une affirmation de son identité et utilise des défenses s'il ne les reçoit pas.

Quatrième question : les professionnels manifestent-ils, malgré cette menace à leur identité, des ressources pour surmonter le stress, modifier l'image de soi et de l'autre et agir de façon adéquate. ?

Nous avons utilisé le terme de « ressources » plutôt que capacités et compétences, car il implique l'idée de réels mécanismes de désengagement de la menace, comme le montre la définition du Larousse : « la ressource est une réserve de forces, d'habiletés en tant que possibilités de sortir d'une situation épineuse. » Ce désengagement, tel que nous l'avons observée implique 4 processus. :

1) Surmonter le sentiment de blocage et d'atteinte à l'estime de soi ; 2) S'ouvrir à cette altérité et tenter de décoder l'inconnu, l'étrange auquel on se confronte 3) Modifier sa représentation de l'autre qui, de menaçante et dévalorisante, va être perçue comme neutre ou positive et changer sa représentation du problème; 4) Enfin intervenir de façon adéquate, voire créatrice.

Nous avons mis en évidence un certain nombre de ressources⁸, une douzaine environ qui permettent d'actualiser ces quatre processus. Ne pouvant être développées ici en détail, on peut dire cependant que certaines de ces ressources sont en relation avec la capacité de l'individu à réfléchir sur soi, à prendre conscience de sa déstabilisation, à relativiser ses principes et valeurs professionnels, et à partir de là, à s'ouvrir à l'autre.

D'autres ressources sont en relation avec la capacité à recueillir des informations soit dans la situation d'interaction, comme observer l'autre mais aussi le contexte, écouter, avoir une certaine empathie, soit faire une recherche active d'informations hors de la situation. C'est aussi savoir manifester à l'autre son incompréhension, conduite qui paraît évidente mais qui n'est pas souvent manifestée par les acteurs sociaux qui hésitent à montrer leur ignorance. Certaines de ces ressources sont en relation avec des aptitudes cognitives qui consistent à ne pas se fermer à l'inconnu ou à l'insolite, au contraire c'est les considérer comme une possibilité d'apprendre alors qu'en général, la tendance que nous avons observée est de ramener l'inconnu à des catégories connues ; et donc de perdre toute possibilité de découvrir du nouveau et de s'enrichir. Comme le disait Margaret Mead (1977) : il est important face à une autre culture de "pouvoir éprouver une impression fraîche et neuve à la vue de n'importe quoi, savoir garder la possibilité d'être surpris, de s'étonner. Sur le terrain, rien ne doit être considéré comme évident, comme allant de soi, car alors on ne voit pas ce qui est un et distinctif. Si l'on traite le nouveau comme une variante de ce qui est connu, on risque de se tromper..." (p.143).

⁸ Certaines de ces ressources pourraient être valable pour tout type d'interventions. . On peut dire que la clientèle émigrée joue le rôle de lunette grossissante de ce qui se passe avec d'autres populations.

De plus, nous avons isolé en tant que ressource, une faculté d'analyse que nous avons nommée "approche complexe", en nous inspirant de la "pensée complexe" d'Edgar Morin qu'il décrit pour traiter avec l'incertitude et la relativité de la connaissance, ce qui caractérise aussi la rencontre avec une autre culture. La pensée complexe est capable de relier – complexus veut dire "tissé ensemble" - de contextualiser, de globaliser, mais en même temps de reconnaître le singulier, l'individuel et le concret. Et cela est particulièrement important concernant l'action sociale car celle-ci exige non seulement de prendre en compte le global dans lequel s'intègre le client - c.a.d. ce qui est lié à ses multiples appartenances, à sa trajectoire migratoire, au contexte historique qu'il a connu - mais aussi ce qui est propre à l'individu, à sa subjectivité en relation à son histoire propre et à cette situation concrète face au professionnel.

Enfin, ces ressources sont liées à des compétences sociales de souplesse et d'adaptabilité, et plus particulièrement à la capacité de savoir passer d'un rôle professionnel à une relation personnelle, comme des études sur la menace identitaire le montre (Breakwell 1988). En effet, selon les contextes et les enjeux de l'interaction, une identité est plus affirmée et plus sollicitée que toutes les autres. Elle est nommée « identité prégnante ». Dans presque toutes les situations étudiées ici, l'identité prégnante est la professionnelle. Dans la mesure où celle-ci ne peut s'actualiser pour des raisons diverses, une autre identité plus adaptée prendrait sa place et effacerait le sentiment de menace, de déstabilisation de l'acteur du social. Ce passage à une autre identité que professionnelle, peut fonder un autre type d'interactions qui neutralise la relation de pouvoir inhérente à l'action de ces divers agents, et permet une certaine proximité entre le professionnel et les migrants⁹. Et là, nous nous posons en iconoclaste, car nous préconisons dans l'approche interculturelle, vu les situations étranges, insolites et inattendues confrontées par le professionnel, de savoir passer du rôle professionnel à une relation personnalisée et de pouvoir revenir ensuite à son rôle professionnel. Ce qui demande une implication contrôlée et non la sacro-sainte neutralité. Voici un grand sujet à débattre.

Conclusion

Cette étude n'est qu'une prémisse à d'autres recherches plus affinées et auprès d'autres catégories professionnelles. Elle permet toutefois de mettre en évidence la nécessité de former les professionnels à l'approche interculturelle en insistant sur ces processus de menace et sur les ressources qu'ils ont pu

⁹ Mais il ne s'agit pas non plus de développer une "identité de caméléon" ; c'est-à-dire une identité différente selon les interlocuteurs, ce qui annulerait son rôle et sa fonction.

développer dans leur pratique. Nous avons commencé à l'expérimenter dans nos pratiques de formatrice. En effet, lorsqu'on reflète au professionnel que la situation avait été difficile à gérer pour lui, qu'il en avait été déstabilisé, il se montre soulagé car il peut évacuer les sentiments d'impuissance et d'échec qui l'avaient envahi. De plus, lorsqu'on met en lumière les ressources qu'il a mobilisées, on renforce son identité personnelle et professionnelle. Ce qui lui permettra de conscientiser et d'actualiser, ses potentialités et éventuellement d'en développer d'autres. Enfin, cette étude met en évidence la nécessité de réfléchir à une perméabilisation des modèles professionnels.

BIBLIOGRAPHIE

- Abou S. (1981), *Identité culturelle*, Paris : Anthropos.
- Ben-Slama, F. (1999), Épreuves de l'étranger in : *Le risque de l'étranger, soin psychique et politique*, Paris :Dunod.
- Breakwell, G.M. (1988), Stratégies adopted when identity is threatened, *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, T1 n° 2, 188-203.
- Codol J.P., (1980), La quête de similitude et de la différenciation sociale. Une approche cognitive du sentiment d'identité. in: Tap P, (dir): *Identité individuelle et personnalisation*. Toulouse :Privat, 153-163.
- Codol J.P (1981), Une approche cognitive du sentiment d'identité. *Information sur les Sciences Sociales*, Sage, Londres et Beverly Hills, 20.1, 111-136.
- Cohen-Emerique, M. (1987), Réflexions sur la formation des praticiens, dans le champ interculturel, *Revue les Amis de Sèvres*. (Centre International d'Etudes Pédagogiques de Sèvres) 125. 96-102.
- Cohen-Emerique M.(1999), Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche. In : *Guide de L'interculturel en formation*. Demorgon J. et Lipiansky E.M.(Dir.)Paris :Editions Retz, , 1999, 301-314.
- Cohen-Emerique M.(2000),L'Approche Interculturelle auprès des migrants. In : *L'Intervention Interculturelle*. Legault G.(Dir). Gaetan Morin Editeur. Montréal, 2000, 161-185.
- Cohen-Emerique M. et Hohl J. (2002 a)), Menace à l'identité chez les professionnels en situation interculturelle , in : Sabatier C, Malewska -Peyre H, Tanon F. "*Identité altérité et acculturation*", Paris : L'Harmattan, 199-228.
- Cohen-Emerique M. et Hohl J. (2002 b)), Les ressources mobilisées par les professionnels en situations interculturelles. *Éducation Permanente*, Paris, N° 150, 161-194.
- Cohen-Emerique M.(2003), Les difficultés de la découverte et de la reconnaissance de l'identité du migrant chez les acteurs du Social. Ses applications en formation professionnelle et continue. *Les Cahiers de Sociologie Économique et Culturelle, Ethnopsychologie*, Le Havre, N° 36, 61-90.

- Cohen-Emerique M et Hohl J. (2004) Les réactions défensives à la menace identitaire chez les professionnels en situations interculturelles. Mars 2004, n° : 61. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*.
- Cupach, W.R. et Imahori, T.T. (1993), «Identity management theory. Communication competence in intercultural episodes and relationships». In R.L. Wiseman et J. Koester (dir.), *Intercultural Communication Competence*. Newbury Park, London, New-Delhi : Sage Publication.
- De Visscher, P.(2001), *La dynamique des groupes d'hier à aujourd'hui*. Paris : Psychologie Sociale PUF.
- Freud, A. (1949). *Le moi et les mécanismes de défense*. 1^{ère} édition de la traduction française, Paris : PUF
- Goffman, E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*. Tome 1 et 2. Paris: Éditions de Minuit..
- Goffman , E. (1974), *les rites d'interactions*. Paris : Édition de Minuit.
- Gudykunst, W.B. (1993), «Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication. An anxiety/uncertainty management (AUM) perspective. In R.L. Wiseman et Koesner (dir.), *Intercultural Communication Conference*, 33-71. Newbury Park, London, New Delhi : Sage Publications.
- Hohl, J. (1980). «Les politiques scolaires à l'égard des milieux défavorisés et l'émergence d'un nouveau mode de production pédagogique». *Sociologie et sociétés*, XII(2), Montréal.
- 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.
- Kaës R. & Als (1998), *Différences culturelles et souffrances de l'identité*, Paris : Dunod.
- Maalouf, A. (1999), *Les identités meurtrières*. Paris :Grasset.
- Mead M.(1977), *Du givre sur les ronces*. Paris :Seuil.
- Zaharna, R.S. (1989). «Selfshock, the double binding challenge of identity». *International Journal of Intercultural Relations*, 13(4), 501-526.