

**-Cohen Emerique, M.**

## **L'APPROCHE INTERCULTURELLE DANS LE TRAVAIL AUPRES DES MIGRANTS**

Publie en italien sous le titre « **L'APPROCCIO INTERCULTURALE NEL LAVORO CON GLI IMMIGRATI** ». IN : M.Santerini, P.Rggio (a cura di), **FORMAZIONE INTERCULTURALE: TEORIA E PRATICA**, Edizioni Unicopli, Milano 2007

Un des événements les plus significatifs qui ont marqué cette seconde moitié du XX siècle est le développement énorme des contacts entre les peuples et les cultures; contacts au niveau international d'une part, à travers la circulation des produits matériels et mentaux et la circulation des personnes, dans le cadre du commerce, de l'industrie et du développement; et d'autre part, au coeur même des différents pays d'Europe par la présence de populations venues de tous les continents, soit des émigrés, refusant la misère ou la non possibilité d'ascension sociale dans leurs pays, soit des réfugiés fuyant les persécutions et la terreur.

L'Europe compte près de 12 millions d'immigrés qui, quoique provoquant débat, tensions et réactions xénophobes, sont une réalité à prendre en compte car un grand nombre d'entre eux resteront avec leurs enfants dans les pays d'accueil et doivent trouver une intégration sociale et professionnelle décente, dans le respect et la reconnaissance.

En Europe, de plus en plus de professionnels sont amenés à travailler auprès de ces populations migrantes, qu'ils soient enseignants, formateurs, animateurs, travailleurs sociaux, puéricultrices, psychologues....Pour tous ces praticiens, la capacité d'établir une communication correcte avec ces personnes et familles est essentielle, sinon se développent des malentendus, des incompréhensions, des mauvaises interprétations à l'origine d'évaluations et d'actions inadéquates, fort coûteuses pour le professionnel qui voit son action mise en échec, sans jamais en comprendre la cause; coûteuses aussi et surtout pour les migrants car ces échecs de la communication et de l'action sociale peuvent être à l'origine de difficultés d'intégration et de processus d'exclusion.

Ce que je développerai, peut s'appliquer autant aux minorités étrangères et religieuses installées depuis plus ou moins longtemps dans le pays d'accueil qu'à des populations "de souche" : immigrés de l'intérieur, ruraux, catégories sociales et professionnelles spécifiques, familles socialement handicapées etc.....

Je partirai du principe que **"l'intégration est tout sauf l'exclusion; l'intégration, c'est une meilleure compréhension, une plus grande tolérance,"**<sup>1</sup> c'est la reconnaissance de ce qu'est l'autre dans sa spécificité culturelle et dans sa trajectoire migratoire.

Ce principe n'a rien d'ailleurs d'original, formule classique qu'on retrouve dans les théories de l'action sociale et éducative qui insistent sur l'importance de l'écoute, et de la compréhension pour aider les individus et les familles à trouver une place dans la société dans le respect de leurs croyances et leurs valeurs et pour préparer leurs enfants à s'y insérer, en développant leurs potentialités.

Formule classique aussi, que l'on retrouve chez les scientifiques et philosophes qui prônent très fort le respect de la diversité humaine dans cette Europe où l'intolérance et la xénophobie resurgissent par vagues plus ou moins violentes, depuis la discrimination à l'embauche jusqu'à des crimes isolés ou organisés; ainsi, on peut citer la troisième conclusion de la Conférence des Prix Nobel réunis à Paris par François Mitterrand en 1988: "la richesse de l'humanité est aussi sa diversité. Elle doit être protégée dans tous ses aspects culturel, biologique, philosophique et spirituel. Pour cela, la tolérance, l'écoute de l'autre, le refus de toutes vérités définitives doivent être sans cesse rappelés".

Donc toujours ce même message de tolérance, d'écoute de l'autre, de dialogue et de refus des vérités définitives afin que les individus, qu'elles que soient leurs appartenances, se sentent reconnus comme sujet. Ce message est particulièrement important pour tous les professionnels qui ont pour mission d'aider les populations migrantes à s'intégrer.

Mais voilà, répéter ce message de façon incantatoire ne servirait pas à grand chose, si ce n'est qu'après avoir porté attention à ces belles paroles, chacun prendrait de bonnes résolutions; très vite toutefois, face aux premiers problèmes rencontrés dans la pratique professionnelle, il retrouverait sa façon de faire habituelle. Ainsi par exemple, face à une jeune fille battue violemment par son père parce qu'elle a transgressé, en sortant avec des jeunes gens, les principes fondamentaux liés à la valeur de la femme dans la société d'origine des parents, face à cette situation et bien d'autres encore, toutes les bonnes résolutions prises à la suite d'incitations à la tolérance, à l'écoute et la compréhension de l'autre différent, s'envoleraient; et chacun retrouverait ses réflexes habituels de professionnels fondés autant sur le souci du danger encouru par l'enfant, que sur les missions institutionnelles dont il est investi et dont il doit rendre compte, sinon il court le risque d'être critiqué, sanctionné même pour incompetence ou faute professionnelle. Face à ces situations, chacun tentera de convaincre le père, de le pousser à une attitude plus libérale et si aucun résultat n'est obtenu, il fera

---

<sup>1</sup> Expression de Zaïre Bedalouche, lors d'une conférence sur l'intégration à l'école, dans le cadre d'une exposition sur le rôle de l'immigration en France depuis la fin du XIX siècle, à la Défense, Paris, 1992.

intervenir par souci de l'enfant, les instances juridico-administratives de la Protection de l'Enfance.

En fait la tolérance à la diversité culturelle, la compréhension du différent, très différent de soi est difficile, très difficile. On peut dire même qu'elle n'est pas le fort de l'humanité comme l'histoire contemporaine et l'actualité nous le prouvent chaque jour. C'est un processus long et difficile qui doit s'apprendre; une construction et non un acquis d'emblée, qui se développe progressivement soit depuis l'enfance par une éducation familiale très ouverte, soit par une formation spécifique à l'âge adulte.

Cet apprentissage n'est pas facile car il éveille des résistances par les changements qu'il instaure dans sa façon de voir et de faire, mais il est passionnant; car, d'une part il ouvre à des nouveaux univers, tout en faisant accéder à la connaissance de soi-même, et d'autre part il incite à des pratiques novatrices. En effet, ce processus, cet apprentissage impliquent non seulement une découverte de l'autre dans sa différence, mais aussi une découverte de soi, une réflexion sur soi, une conscience de soi en tant qu'être de culture et de sous-cultures avec ses codes, ses valeurs, ses modèles de comportement, ses aspirations relatives à ses différentes appartenances: nationale, ethnique, religieuse, catégorie sociale, régionale, appartenances professionnelles et institutionnelles, etc....

Dans la relation et communication entre des personnes d'enracinements culturels différents, il y a toujours 2 porteurs de culture, soi et l'autre et non un seul : l'autre. S'ouvrir à la diversité culturelle implique donc toujours de connaître sa propre culture et surtout de découvrir comment elle a été intériorisée, aménagée en fonction de sa trajectoire propre.

En un mot, la tolérance, la compréhension de l'autre différent, passe toujours par la découverte de sa propre identité sociale, culturelle et professionnelle. Et si j'insiste tant sur cette connaissance de soi, c'est parce que généralement l'idée prévalante est que la voie à la compréhension de l'altérité différente, se fait par la connaissance de la culture de l'autre; c'est pourquoi, la majorité des stages de formation présentent ce type de programme.

Sans vouloir dénigrer l'acquisition de ce savoir anthropologique par de multiples moyens : lectures, stages, recours à des informateurs, encore faut-il insister de ne pas enfermer l'autre dans sa culture d'origine car d'autres dimensions importantes sont à prendre en compte pour donner sens et valeur à ses comportements ou à ses demandes:

d'abord, *les trajectoires migratoires* car le déracinement et l'adaptation à un nouveau pays sont des expériences qui forgent l'identité de la personne; *pour les réfugiés politiques*, les expériences traumatisantes qui les ont amenés à fuir, la

culpabilité de mettre sa famille en danger et la perte du statut social et professionnel dans le pays refuge<sup>2</sup>, marquent leur processus d'intégration; il faut prendre en compte aussi *les processus d'acculturation* car, après un certain nombre d'années d'installation, des changements culturels s'opèrent chez les migrants: ils abandonnent certains traits de la culture d'origine, ils en empruntent de nouveaux en les adaptant plus ou moins à leurs valeurs; tout un courant de recherche en France travaille sur ces modalités de changements qu'opèrent les migrants et leurs enfants sous l'influence des processus d'acculturation; changements qu'on nomme " stratégies identitaires " (Camilleri et Als 1990) .

Il faut mentionner aussi *les réseaux d'insertion dans la communauté d'origine* qui jouent un rôle important à la fois: de solidarité au moment des crises que traversent les familles et de contrôle social pour s'assurer du maintien de la fidélité aux racines.

Enfin *le projet de retour* qui accompagne toute l'insertion économique; en effet de nombreux sacrifices sont faits pour prévoir un retour confortable ou pour aider la famille restée au pays .

Toutefois, cette démarche de connaissance de l'autre dans ses spécificités culturelles, élargies aux dimensions précitées, est insuffisante, voire dangereuse si on s'y limite.

En effet, les recherches interculturelles - c'est-à-dire les recherches qui étudient les processus de contacts, d'interactions entre individus et groupes issus d'enracinements culturels différents, que ce soient les études classiques sur les préjugés, les stéréotypes, le racisme, la xénophobie, que ce soient les recherches sur la communication interculturelle ou la pédagogie interculturelle, ainsi que nos modestes recherches-actions sur les relations et communication entre les professionnels de l'action sociale et éducative et les migrants - ont toutes mis en évidence l'existence d'obstacles, de filtres et d'écrans à cette compréhension malgré les connaissances acquises sur les autres cultures. Ces obstacles sont source de malentendus et d'incompréhensions entraînant malheureusement très souvent un regard unidimensionnel, réducteur et dévalorisant sur l'autre, source de jugements de valeurs qui font échec à la tolérance et à la reconnaissance recherchées dans toute action sociale et éducative?

## **1. Obstacles à la compréhension de l'autre différent.**

Quels sont donc ces filtres et écrans, à l'origine de malentendus et d'incompréhensions? - On peut les classer en **trois catégories** qui ensemble constituent des grilles de décryptage, de décodage de l'autre différent. On peut y ajouter un quatrième type de filtres propre à l'insuffisance du jugement humain

---

<sup>2</sup> Généralement, les réfugiés politiques sont en France d'un plus haut niveau socio-économique et socio-culturel que les émigrants venus pour des raisons économiques. Ils souffrent de la non reconnaissance de leurs diplômes ( médecins, ingénieurs....) les amenant à travailler dans des professions beaucoup moins qualifiées accompagné d'une baisse importante de leur niveau de vie.

qui ne peut percevoir qu'en fonction des possibilités de ses structures mentales et de leur modalités opérationnelles: focalisation de l'attention, sélection de la perception, tendance à la catégorisation : "in group"/"out group"( son propre groupe d'appartenance ou de référence se différenciant de tout autre groupe), tendance à la généralisation, recours aux fantasmes et à l'imaginaire. À ces filtres universaux, on ne peut chercher que des moyens pour les compenser, tout en sachant qu'il y a toujours, dans toute communication, une part de malentendus et d'approximation de sens qu'on ne peut éviter, qu'il faut reconnaître comme reflétant une part de l'autre inaccessible à jamais.

**1.1 La première catégorie d'obstacles regroupe les représentations, les idées que nous véhiculons concernant l'étranger, l'étrange et en particulier tel étranger appartenant à tel pays, à telle religion, à tel peuple. Ce sont les préjugés, les stéréotypes, les apriori** concernant tel ou tel groupe social, telle minorité au sein de la société ou tel peuple hors de ses frontières, représentations qui sont présentes dans le milieu ambiant, véhiculées dans la société, portées par les médias. Toutes, produits des relations historiques unissant ou opposant les deux peuples que représentent les acteurs de l'interaction interculturelle et souvent reprises par les idéologies politiques. En France "les Allemands sont,..." "les Arabes" sont..., en Italie "les gens du Sud sont.....", "les français sont..". Ces préjugés sont des "modèles prêts-à-penser" auxquels chacun se réfère, se raccroche quand il ne comprend pas ou n'a pas de repères, et ceci malgré la bienveillance et la tolérance qu'il pense le caractériser. "Modèle prêt-à-penser", car ils ne prennent pas en compte l'individu spécifique qui agit ainsi, utilisant un schéma tout prêt qui opère une généralisation; et de plus ils transforment la culture en donnée biologique héréditaire, ils la "naturalisent" alors qu'elle s'inscrit dans un système de représentations porté par des coutumes et des modes de vie, qu'un groupe humain a créés, en relation avec un environnement donné: géographique, climatique et sociale. Ce système de représentations nous fait voir et expliquer d'une certaine manière le monde dans lequel nous vivons et il nous amène à nous comporter en fonction de ces perceptions, mais en aucun cas il ne fait partie des données biologique du groupe culturel d'appartenance.

Ces préjugés et stéréotypes sont des processus normaux et universaux liés à la nature humaine qui tolère mal l'inconnu ou l'ambiguïté, source d'insécurité fondamentale. Ils servent alors à catégoriser et à donner des repères à l'insaisissable ou à l'étrange. Bien que très courants, ils sont porteurs de danger à trois niveaux:

1°) Tout en ayant une petite part de vérité, ils amènent à une généralisation abusive de certains traits, qui en réalité ne se retrouvent pas chez tous.

2°) Ils s'imposent si fort à l'esprit qu'une sélection s'opère sur les informations recueillies concernant un groupe humain, en faveur de celles qui confirment les idées préconçues.

3°) ils constituent l'humus sur lequel se développent la discrimination, la xénophobie et le racisme qui vont au-delà d'idées toutes faites et généralement négatives sur un peuple ; la discrimination, le racisme et la xénophobie comme l'antisémitisme sont des attitudes qui amènent au désir de nuire à l'autre, de l'exclure, de l'abaisser, de le blesser et de le tuer pouvant aller jusqu'au génocide. Elles impliquent toujours un processus de transformation de l'altérité ou du groupe différent, en bouc émissaire responsable de tous ses propres maux. Ces attitudes sont d'autant plus dangereuses qu'elles sont encouragées par des idéologies, des partis politiques et même par des gouvernements. Ainsi l'image des autres qu'on porte en soi, désobligeante et archaïque peut toujours tourner à la suspicion, à la haine et au mépris. Nous développerons plus loin, l'influence sur la communication interculturelle de ces représentations négatives de l'autre différent culturellement, liées aux contentieux historique, économique et politique.

Mais les stéréotypes et préjugés à l'égard de l'étranger ne sont pas toujours négatifs, il peuvent aussi être tout à fait positifs comme dans l'exotisme, que nous reprendrons dans le paragraphe suivant.

**1.2 Le deuxième type d'obstacles est ce que nous appelons les ethnocentrismes**, c'est-à-dire le fait que, face à la diversité culturelle, la tendance naturelle est de la décoder avec ses modèles culturels, ses normes et valeurs. "Ethnocentrisme" sur le plan étymologique veut dire centré sur son peuple: c'est l'incapacité à se représenter ce qui ne nous ressemble pas. Et si on le voit, on le compare à soi, en portant un jugement de valeur à son égard. Ainsi par exemple : un enfant africain baissant les yeux lorsqu'un adulte lui parle,; ce comportement sera interprété en France, et dans beaucoup de pays occidentaux, comme l'expression d'une timidité ou d'une attitude sournoise, alors qu'en Afrique<sup>3</sup>, l'enfant apprend à baisser les yeux par respect de l'adulte. Nous prenons comme point de repère, comme critère d'évaluation, notre modèle qui est considéré comme la norme, le bien.

Il existe deux autres façon de déformer l'image de la différence de façon positive : c'est l'exotisme et la minimisation des différences.

**L'exotisme**, comme le dit Lipiansky (1989) "est le pendant de l'ethnocentrisme; là où ce dernier privilégie les valeurs de la culture propre, l'exotisme valorise l'autre et l'ailleurs. Mais cet autre est le plus souvent un autre mythique, idéalisé construit par le désir et le rêve de dépaysement. Il figure une sorte de paradis perdu, projeté dans une altérité radicale qui apparaît comme l'inversion des insatisfactions et des frustrations attachées à la culture d'appartenance. Mais ce mythe ne peut se construire généralement que dans une méconnaissance de la réalité, forcément plus prosaïque que le rêve."(p36). Le véritable exotisme comme le dit Segalen(1906) , ce n'est pas la mer bleue, le sable fin et les

---

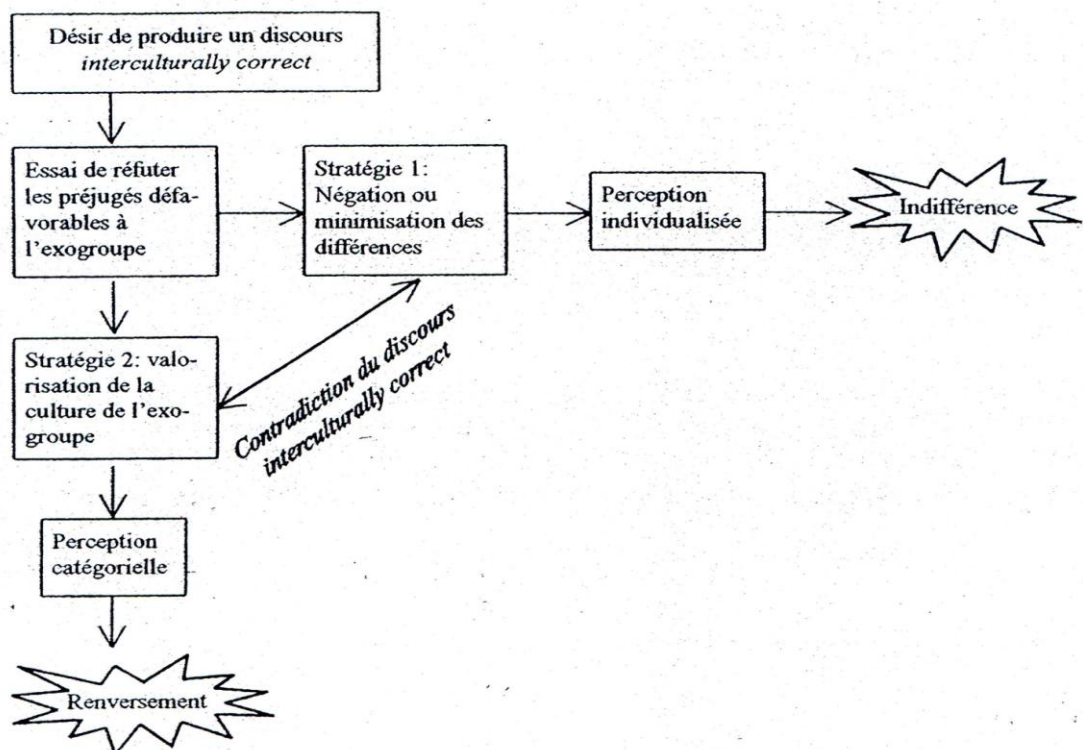
<sup>3</sup> Comme dans beaucoup de pays méditerranéens.

cocotiers, mais l'attrait pour le différent, tout en sachant qu'il restera toujours inaccessible.

**La minimisation des différences.** Nous l'avons observé parfois chez les professionnels et fréquemment chez les étudiants. Dans une intention de rapprochement vers l'autre différent, ou par rejet de toute discrimination ou même pour « être politiquement correcte », on dira : « c'est pareil c'est comme chez nous. Il n'existe pas de différence entre nous ! ». C'est une attitude apparemment de grande tolérance reflétant un idéal universaliste, mais en réalité, elle cache un refus de la différence.

Tania Ogay(2000) a mis en évidence cette attitude de minimisation voire de négation de la différence dans une recherche sur les attitudes réciproques des jeunes Suisses Allemaniques et Romans. Elle a présenté les effets négatifs de ce discours interculturellement correcte dans le Schéma ci-dessous :

**Schéma n° 1**  
**Construction et contradiction du discours interculturellement correct**  
 (issu de : *De la compétence à la dynamique interculturelle, Ogay 2000, p. 236*)



Ce schéma montre bien que pour réfuter les préjugés défavorables à l'autre groupe, on aboutit soit à de l'indifférence et dans ce cas, l'autre ne se sent pas reconnu dans son identité, ; soit à un renversement, c'est à dire qu'on valorise l'autre groupe, mais en réalité on ne manifeste aucune ouverture

à la différence et on est dans l'impossibilité d'arriver à un véritable rapprochement.

En fait, toute véritable communication interculturelle se fonde sur une démarche fondamentale mais paradoxale. Elle suppose que celui qui s'y engage reconnaisse l'autre à la fois comme semblable et différent, proche et lointain, en relation et séparé...C'est une démarche complexe, certes, qui est nommée par un courant de chercheurs américains (Ting Toomey 1993, GudyKunst 1991 ): "la négociation identitaire" qui consiste à préserver, à respecter autant son identité que celle de l'autre différent culturellement et confirmer tant chez soi que chez l'autre une identité positive. Nous y reviendrons dans le chapitre sur la négociation/médiation.

Nous avons isolé dans nos recherches-actions auprès des professionnels du champ social et éducatif quelques ethnocentrismes, qui bloquent l'ouverture à l'autre et rendent difficile sa reconnaissance. (Cohen-Emerique 1989). Il s'agit de:

- **notre conception égalitaire du rôle et statut de la femme** face à une conception d'infériorité et de soumission de celle-ci,
- **notre conception libérale moderne de l'éducation de l'enfant** sans châtiment corporel face à une éducation traditionnelle rigoriste qui peut utiliser les sévices corporels;
- **notre conception individualiste de la personne** différente d'une conception communautaire.( Nous le développerons plus loin)
- **la reconnaissance des droits de l'enfant** face à une conception qui a aussi existé en Occident de l'enfant, propriété de ses parents;
- **la liberté religieuse ou la laïcité** face à une conception de l'homme où le religieux et le magique sont au centre de sa quotidienneté.
- Il s'agit enfin, bien que la liste ne soit pas exhaustive, de **notre conception du temps centré sur l'efficacité et le progrès** face à une conception du temps centrée sur le passé, la tradition et le sacré etc.....etc...

Ce sont là des "**images guides**" c'est-à-dire des représentations puissantes pas toujours conscientes mais très chargées d'affects car elles s'ancrent dans les fondements culturels de la personnalité, dans ses dimensions inconscientes comme les identifications parentales et sexuelles. Elles guident le décodage, le décryptage de nombreuses situations professionnelles où toujours les liens familiaux, les relations de couple, l'éducation de l'enfant sont présentes. Ces "images guides" nous font juger l'autre comme "arriéré", "non-civilisé", "barbare" et nous font exercer sur lui une pression au changement, à l'assimilation, pression d'autant plus forte qu'il vient d'un pays sous-développé, d'une culture jugée inférieure ou qu'il appartient à une classe sociale défavorisée. Il faut donc le faire progresser, l'éduquer à tout prix pour son bien, en niant la valeur et le sens qu'il donne lui-même à ses rôles et à sa vie. Tout ceci est à l'antipode de l'écoute et de la compréhension de l'autre.



J'ai dénommé ces images guides: "**zones sensibles**" parce qu'elles sont source de chocs culturels plus ou moins violents qui peuvent avoir deux origines. Soit ces autres modèles de comportements, ces valeurs et ces rôles différents sont à l'opposé des codes de bienséance, des mises en scène de la vie quotidienne prévalants dans la société; et alors l'angoisse surgit comme si on était confronté *au retour du refoulé*, pris dans le sens psychanalytique, en particulier chaque fois qu'il y a confrontation avec des ritualisation du corps en totale opposition avec les nôtres( modalités différentes de prendre son repas; rituels funéraires, proxémie...). Soit ces autres modèles de comportements, se situent à l'opposé des acquis de la modernité, nous renvoyant à des "*archaïsmes*", à des modèles périmés comme si nous revenions en arrière, perdant les acquis de la modernité qui ne sont ni stables, ni encore totalement satisfaisants; l'autre, le différent, bien que minoritaire, menace alors notre propre identité ou une partie fondée sur la modernité et le progrès, construite à force de lutte et d'efforts. Je ne peux qu'insister sur le danger des relations interculturelles qui s'établissent à partir d'une dynamique de menaçant/menacé, que la menace se situe du côté du professionnel ou du migrant. Chacun ne se souciant que de se protéger de la menace identitaire que l'autre lui fait subir, aucune relation éducative ou d'aide n'est alors possible.( Hohl J., Cohen-Emerique M., 1999)

**1.3 Le troisième type de filtre et d'obstacles regroupe nos modèles et techniques professionnelles** inculqués au cours de la formation, produits des savoirs et des praxis développés dans le champ des sciences humaines et sociales. Ces savoirs et pratiques se sont développés dans les sociétés occidentales sur un substrat de connaissances scientifiques mais aussi sur une conception individualiste de la personne : dimension très importante de la modernité( Dumont 1978). C'est une représentation de l'homme qui privilégie la primauté du sujet sur le lien social, valorise le détachement et la différenciation de la personne par rapport au collectif, la famille, la communauté. Elle prône l'autonomisation et l'indépendance. 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. Dans cette conception, ce qui compte pour l'individu, ce qui est exigé de lui n'est pas son autonomisation, mais de bien tenir la place que le village, le groupe, la lignée, la famille, lui ont fixée, ou que le destin lui a assignée. Les intérêts du groupe et du transcendant, prévalent sur ceux de l'individu qui en échange sera toujours protégé, aidé par la collectivité en cas de besoin, tout en étant dans l'obligation de remplir les exigences de cette dernière. Ainsi le fils aîné dans une famille patriarcale aura à se soumettre aux droits et aux devoirs que lui octroie son statut, quelque soient ses aspirations de réalisation personnelle. 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. (Cohen- Emerique,1991)

Donc, ces modèles professionnels sont marqués par la conception moderne de l'individu alors qu'en réalité ils n'ont pas été relativisés à d'autres contextes culturels à d'autres conceptions de l'homme et à une autre relation ou monde. C'est cette non relativisation de ces modèles et savoirs professionnels, tout en les affirmant comme porteurs de vérités universelles qui constitue un obstacle à la compréhension, à la tolérance et au "refus de vérités définitives" : les exemples sont nombreux; J'en donnerai trois:

**1.3.1 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 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 pour les individus issus de sociétés communautaires - où la hiérarchie est importante fixant certains codes de communication et où 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 suscite le silence tant que des questions ne seront pas posées. De même, les propos d'une personne en difficulté pourra se faire à travers les paroles de proches, de voisins qui parleront en son nom, pour qu'il ne perde pas la face, lors d'une visite à domicile ou au bureau.

Il faut écouter ces personnes alors que souvent le professionnel ne leur porte aucune attention, les percevant comme des gêneurs qui s'immiscent, sans aucune légitimité, dans la vie privée du demandeur et interfèrent dans le processus d'aide. Nous avons constaté que généralement le travailleur social, soit n'accepte pas de recevoir ces "accompagnateurs", soit ne prend pas en compte les informations ou suggestions présentées par ceux ci, décodant leurs propos à travers deux principes fondamentaux: la représentation individualiste de la personne et la conception de l'aide fondée sur la mobilisation des ressources du demandeur et son autonomisation. Or ces compatriotes accompagnateurs à des entretiens, qu'ils se déroulent dans une institution ou au domicile du demandeur d'aide, ont un rôle très important. Selon 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 pour une plus longue période. 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 ils les considérer, au moins pendant un certain temps, comme des partenaires indispensables avec lesquels les rôles et fonctions respectifs de chacun seront précisés.

**1.3.2 Le modèle du projet individualisé ;** très couramment utilisé par les formateurs. Il est basé sur 2 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 prévalante dans la société occidentale hyperationalisée qui encourage l'atteinte de buts fixés d'avance, l'obtention le résultats escomptés, et le contrôle au maximum des événements, voir même l'imposition de sa volonté à ces événements. Le projet est aussi "*Individualisé*" i.e. qu'il reflète notre conception occidentale de la personne qui, comme nous l'avons vu, privilégie les choix et la réalisation personnelle à ceux que le collectif ou le destin fixe à l'individu. On peut se demander si ce modèle est adapté à des personnes issues de sociétés traditionnelles et communautaires, ou à celles venant d'un monde rural avec une autre conception du temps et de la personne, ou même aux nouveaux arrivants marqués par le déracinement et la perte des repères qui les engluent dans le présent, ou enfin pour des demandeurs d'asiles marqués à vie par des traumatismes et pour lesquels le temps s'est arrêté.

**1.3. 3 La hiérarchie des besoins suivant Maslow(1962)** 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 la base de laquelle, il pose les besoins les plus fondamentaux comme les besoins physiologiques élémentaires qui occupe la première couche de la pyramide, suivis 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, occupant une petite couche: 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 en fonction de l'environnement social et donc ne relativisant pas leur puissance en fonction des situations et des normes sociale. Par exemple, le besoin de communication des migrants avec la famille restée au pays, entraînant des notes de téléphone astronomiques, devient primaire dans la situation de déracinement, au détriment de la satisfaction d'autres besoin fondamentaux; ou encore le besoin en spiritualité ou en créativité chez l'être humain, primordial dans certaines circonstances, pouvant l'amener à renoncer ou presque à des besoins élémentaires.

Ces trois catégories d'obstacles recensés ne doivent pas être interprétés comme un critique adressée aux acteurs du social et de l'éducatif parce qu'en réalité, lorsqu'on se penche sur l'histoire de l'ethnologie, on constate combien les scientifiques eux-mêmes ont fait des descriptions et des évaluations erronées parce qu'ils étaient marqués par les idéologies colonialistes de l'époque. Même de nos jours, l'ethnologue reste toujours sur ses gardes quant aux possibles

distorsions de ses observations, de par sa propre socialisation et enculturation. Rappelons encore l'écart entre la pensée philosophique des Lumières au 18<sup>ème</sup> siècle qui affirmait l'égalité et la liberté de l'être humain et leur conception de l'homme noir, considéré comme un mobilier, pris en esclavage dans des conditions inhumaines.

Compte tenu de tous ces obstacles à la compréhension de personnes de cultures différentes, **quoi faire ?**

Pour répondre à cette question, et à la lueur des développements ci dessus, il faut d'abord poser la problématique des relations et communication entre les professionnels du social et de l'éducatif et leurs clients migrants en terme de **relations et communication interculturelle**.

## **2. L interculturel: nouveau concept**

Ce terme, apparu dans les années soixante-dix aux États-Unis et dans les années quatre vingt en Europe pose à la différence du terme "culturel", l'interaction entre deux porteurs de culture et non pas un seul, le migrant, comme le laisse entendre, la démarche de connaissance de la culture, comme si l'acteur du social et de l'éducatif n'avait pas de culture, il était universel. On peut dire avec Martine Abdallah Pretceille(1985) que "l'interculturel" implique 3 perspectives nouvelles par rapport au terme "culture":

**La première perspective est subjectiviste** qui pose une relation entre deux individus porteurs de culture, chacun se l'ayant approprié dans sa subjectivité de façon unique, en fonction de son âge de son sexe, de ses appartenances sociales et de sa trajectoire personnelle. On ne rencontre pas une culture mais un individu ou des groupes qui mettent en scène leur culture, comme soi même, on est porteur de culture mettant en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction au client migrant. Les psychologues parlent de "culture subjective" ou "culture intériorisée" pas toujours consciente qui est confrontée à une autre culture subjective, intériorisée, et non conscientisée; ce qui explique pourquoi des connaissances sur la culture de l'autre ne suffisent pas pour le comprendre. En effet, il faut, d'une part à chaque fois découvrir la dimension unique de la culture de l'autre, ce qui implique une ouverture et un dialogue avec lui, et d'autre part, il faut appréhender notre propre culture intériorisée qui constitue, comme nous l'avons vu, un obstacle majeur à cette ouverture. Nous y reviendrons.

**La deuxième est interactionniste.** L'interculturel implique de reconnaître qu'il y a deux acteurs en présence, et non un seul: l'étranger, le migrant. "Toute mise en question de l'autre ne peut qu'être doublée d'un questionnement sur le moi...Méthodologiquement l'accent doit être mis beaucoup plus sur le rapport que le "je" (individuel ou collectif) entretient avec autrui que sur autrui proprement dit. C'est ce processus de relation en miroir qui fonde le discours

interculturel."(Abdallah Pretceille 1985, p31) La différence culturelle se pose alors toujours relative à soi même et non érigée de façon absolue.

**La troisième perspective est situationnelle.** L'interculturel n'implique pas seulement des différences de normes et de valeurs dans l'interaction entre des personnes d'enracinement culturel différent, elle implique toujours des différences de statuts, car les cultures s'inscrivent toujours dans l'histoire, dans l'économique et dans le politique, ce qui complexifie de beaucoup l'interaction. En effet, il y aura toujours une culture jugée supérieure face à un culture jugée inférieure, un pays développé face à un pays sous développé, un excolonisé confronté à un ex colonisateur, un majoritaire face à un minoritaire, un blanc/ un noir etc.etc. Interfèrent alors dans la relation, comme nous l'avions évoqué plus haut, les contentieux accumulés au cours de l'histoire, source de représentations négatives, de préjugés et stéréotypes, de réactions de rejet, voire de racisme et ceci, même si les protagonistes de l'interaction n'ont pas été impliqués dans ce contentieux, déjà lointain dans l'espace ou dans le temps. Les événements historiques, le passé colonial, les guerres, les persécutions, la compétition économique, l'actualité et les média laissent leurs traces dans les mémoires collectives et individuelles, traces qui s'accompagnent toujours d'affects parfois positifs et plus fréquemment négatifs, comme le ressentiment, la méfiance, la culpabilité ou la culpabilisation, le sentiment d'infériorité ou de supériorité, le repli sur soi, etc., etc. Rappelons en France, jusque il n'y a pas si longtemps, les stigmatisations concernant les allemands ou encore actuellement la relation aux algériens..... Pour illustrer cette influence du conjoncturel dans les relations interculturelles, citons Nelson Mandela, dans son discours d'investiture en Afrique du Sud le 25 Mai 1994:" Le fardeau du passé pèse sur chacun de nous, ce qui ont blessé, comme ceux qui ont souffert ...."

## 2.1 Définition de l'interculturel

À la lueur de tous ces développements, on peut donner une définition plus précise de l'interculturel: **L'interaction de deux identités qui se donnent mutuellement un sens<sup>4</sup> dans un contexte à définir à chaque fois. C'est un processus ontologique, d'attribution de sens et dynamique, de confrontation identitaire qui peut malheureusement évoluer vers un affrontement identitaire, une "dynamite" identitaire<sup>5</sup>.**

Voici un exemple pour illustrer: "*deux identités qui se donnent mutuellement un sens*": Si un adulte français s'adresse à un jeune africain et celui ci baisse les yeux. Pour l'adulte , cet enfant est soit timide, soit il cache quelque chose, ou est sournois. Pour un africain , il manifeste du respect envers son aîné.

---

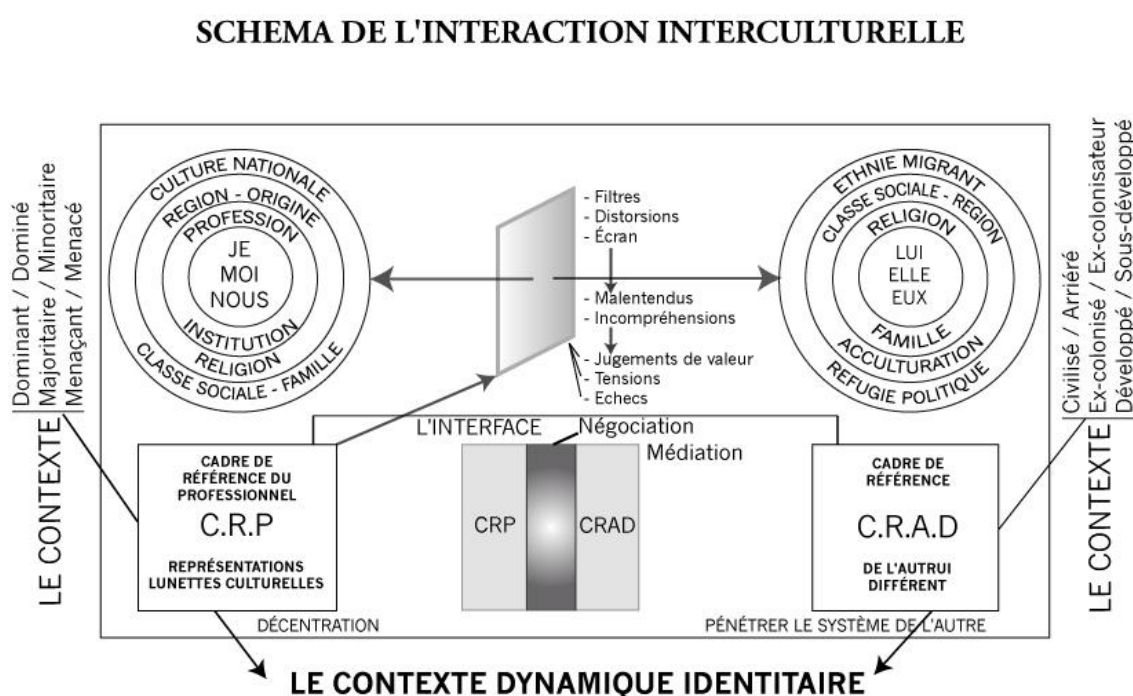
<sup>4</sup>Le terme "sens" doit être pris ici dans ses trois significés : 1) sur le plan cognitif: comprendre, expliquer, donner une signification; 2) sur le plan sensoriel: une connaissance par les 5 organes des sens. 3) en tant qu'orientation d'action, de direction à prendre.

<sup>5</sup> Cette définition a été empruntée à M. Abdallah Pretceille, mais adaptée à une approche psychosociale.

Donnons un autre exemple pour illustrer: " dans un contexte à définir à chaque fois." Une assistante sociale raconte: "j'avais un client africain que j'avais rencontré déjà 4 fois; à la fin du cinquième entretien , il me dit en me serrant la main, " tu sais, je voulais savoir au début si tu étais raciste!"

Nous avons représenté cette définition par un schéma qui la rend plus compréhensible et qui va nous permettre de répondre à la question posée plus haut: Vu les nombreux obstacles à la relation et communication interculturelle: **Quoi faire?**

## 2.2 Schéma de l'interaction interculturelle



## 2.3 Explication du schéma

Il est inspiré du schéma de la communication, de la théorie de la communication selon le modèle cybernétique.(cité par Mucchielli 1984)

*Les 2 cercles concentriques reliés par une flèche représentent les 2 identités en présence* : à gauche l'identité du professionnel et à droite, celle du client migrant; chacun avec ses différentes appartenances , le premier pouvant aussi être migrant; au centre l'identité personnelle de chacun incluant les représentations de soi en relation à son corps, sa mémoire , sa personnalité et sa trajectoire propre. En effet, la réaction à la différence implique toujours une dimension individuelle liée à une histoire personnelle ou à certains conflits mal résolus<sup>6</sup>. Cette représentation

<sup>6</sup> Ainsi, nous avons pu constater une plus grande intolérance chez certains travailleurs sociaux en France confrontés à la religiosité de leurs clients portugais pour qui le rituel et les cérémonies à l'église sont très

de l'identité reste schématique et simplifiée, nous ne pouvons, dans le cadre de ce chapitre, rentrer dans la complexité de ce concept.

*Les 2 carrés concrétisent les cadres de référence, les représentations ou les lunettes culturelles ( tous des termes équivalents, employés par différents auteurs) de ces 2 porteurs d'identités. Ils représentent les grilles de lecture des événements et des individus, produits des différentes appartenances et des diverses expériences de vie, qui sont à l'origine de distorsions et de malentendus interférant dans la communication avec l'altérité, en situation intra ou interculturelle. Toutefois, les distorsions sont plus grandes lorsque les acteurs de l'interaction ne sont pas de la même culture.*

*L'écran hachuré représente l'ensemble de ces obstacles, de ces bruits à la communication du côté du professionnel, source de malentendus et d'incompréhensions dans sa relation au client porteur de culture différente, bruits qui à leur tour vont engendrer des jugements de valeur, des tensions, de la méfiance, mettant en échec la relation éducative ou d'aide.*

*Le cadre général concrétise le contexte à définir à chaque fois, c'est à dire les différences de statuts et le contentieux entre les peuples que représentent les acteurs en présence. Ceux ci mettent en scène, en plus des différences culturelles, une dynamique identitaire souvent conflictuelle.*

*L'interface qui relie par une ligne, les deux cadres de référence renvoie au travaux de l'école de Palo Alto et en particulier à ceux de Hall( 1990), qui ont cherché comment on pouvait faire communiquer les deux types de cadre culturel en trouvant un langage commun aux deux. Ainsi, ils ont créé les notions en interface de: proxémie, de temps monochrome opposé au temps polychrome, de cultures à contexte riche opposées à cultures à contexte pauvre, etc.etc., notions qui permettent de rendre compréhensible et de relativiser les différences culturelles, d'où l'importance de cette École dans le champs de l'interculturel.*

*Enfin ce schéma, tout en concrétisant la complexité de la relation et de la communication interculturelle, permet aussi de cerner comment on peut la surmonter: Par une approche interculturelle, une compétence interculturelle, telle qu'elle apparaît au dessous des deux cadres de référence : la décentration et la découverte du cadre de référence de l'autre, et au centre du graphique lorsque ces cadres se rencontrent : la négociation, médiation.*

### **3. l' approche, l'attitude, la compétence interculturelle**

Elle va permettre d'accéder à la communication, à la compréhension et à la tolérance face à la diversité culturelle; attitude, approche, compétence que je caractériserai par 3 démarches: la décentration - la découverte du cadre de référence de l'autre - et la négociation / médiation.

**3.1 La première démarche est la décentration** : prendre distance par rapport à soi-même, en tentant de mieux cerner, de prendre conscience de ses cadres de référence en tant qu'individu porteur d'une culture et de sous-cultures (nationale, ethnique, religieuse, professionnelle, institutionnelle, etc.....) toujours intégrées dans sa trajectoire personnelle. On retrouve là la notion de "culture subjective", "culture intériorisée" développée plus haut.

Par cette réflexion sur soi, s'opère un lent cheminement vers la décentration et la relativisation de ses observations qui va permettre d'accéder, comme le dit Abdallah Preteille(1985) à une certaine "neutralité culturelle" par rapport à ses propres référents; neutralité qui n'est pas synonyme de négation de son identité, au contraire, c'est une reconnaissance maîtrisée qui nous amène à mieux nous connaître et à relativiser nos propres valeurs, face à d'autres. Pratiquement il s'agit de faire émerger les représentations issues de son système de valeurs et de normes, de ses préconceptions et préjugés; bref ses "zones sensibles," grilles de décodage de l'altérité différente et d'analyse de sa demande, à l'origine d'un regard sur l'autre dévalorisant, réducteur ou même de l'ordre du fantasme. Ces représentations sont souvent inconscientes, se présentant à la personne comme la réalité ou comme des références familières qui vont de soi, d'autant plus prégnantes qu'elles sont pratiquées par le milieu social environnant généralement homogène( parents, amis, collègues). Comme le dit Devereux (1980), la personne qui participe à une culture ne l'expérimente pas comme quelque chose d'extérieur mais comme quelque chose de profondément intériorisée qui est une composante intégrale de sa structure, de son économie psychique. Aussi, cette prise de conscience de ses lunettes culturelles, n'est pas aisée à faire par soi même.

Nous avons créé un outil de formation pour développer chez le professionnel cette capacité à la décentration. Il s'agit de "**la méthode des chocs culturels**"<sup>7</sup> qui se fonde sur la "perspective interactionniste" mentionnée précédemment, à savoir que ce qui choque chez l'autre, ce qui paraît le plus déroutant va jouer comme miroir de sa propre identité. Aussi, l'avons nous dénommer "**la méthode des incidents critiques**", "critique" dans le sens de révélateur de ce que je suis. Elle consiste à faire raconter par le stagiaire un choc culturel qu'il a vécu en situation professionnelle ou dans le cadre d'un voyage ou d'une expatriation, puis à l'analyser suivant une grille élaborée pour amener le narrateur à cette démarche de décentration. Cette méthode poursuit deux objectifs:

- le premier: cerner son cadre de références, non pas en tant que notions erronées, ne correspondant pas à celui de l'autre; mais pour le préciser, car il fonde le regard du professionnel sur le client étranger. Comme le dit Devereux (1980,) " ce n'est pas l'étude du sujet mais celle de l'observateur qui nous donne accès à l'essence de la situation d'observation." (p19)

---

<sup>7</sup>Le choc culturel est défini comme une réaction de dépaysement, de frustration, de rejet, de révolte et d'anxiété, en un mot une situation émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez les personnes qui, placées par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger (Cohen-Emerique, 1980, p. 28).



- le second: cerner les "*zones sensibles*", celles où le professionnel et le migrant ont le plus de mal à communiquer, où les malentendus sont les plus fréquents et violents, ce qui permettra, d'une part d'apporter des informations plus approfondies sur ces segments culturels chez le client, d'autre part de réfléchir sur ces mêmes spécificités dans sa propre culture et par rapport à sa trajectoire personnelle. Pour plus de détails sur la méthode, nous renvoyons à Cohen - Emerique(1984 , 1986 , 1999)

Sans cette démarche de décentration, l'ouverture à l'autre différent culturellement est difficile. Mais en la poursuivant, on pourra dire avec Sterlin( 1988):" Ce que nous ne tolérons pas dans la culture de l'autre, désigne un manque à gagner que nous avons intérêt à explorer pour élargir les horizons de notre " humanité" et enrichir notre potentiel de jouissance"(p. 28)

### **3.2 La deuxième démarche : pénétrer dans le système de l'autre, le connaître du dedans.**

Comme le dit Atlan (1991), il s'agit de rentrer dans la rationalité de l'autre sans en accepter nécessairement les prémisses et les aboutissements. C'est une attitude d'ouverture et d'écoute fondé sur un intérêt pour l'autre; et ceci, même si ses façons d'être nous heurtent.

Comme le dit Habermas( cité par Delacampagne 1994) : "pour que nous puissions comprendre ce que les autres disent ou même ce qu'ils pensent, il faut qu'il y ait entre eux et nous une large zone d'accord. Nous n'avons aucune possibilité de comprendre ce que quelqu'un dit, si nous n'acceptons pas d'abord de le considérer comme un être fondamentalement rationnel car on ne peut accéder à ses idées qu'en le replaçant dans un contexte incluant d'autres idées."(p. 2). Car comprendre c'est d'abord sortir de soi, s'excentrer pour se placer du point de vue de l'autre; c'est une attitude d'ouverture, une mobilisation de ressources cognitives ( observation, désir d'apprendre) et affectives (communication non verbale, laisser émerger certains sentiments..) pour découvrir ce qui donne sens et valeur à l'autre, qui fonde ses rôles, ses statuts, ses croyances et aspirations, interprétés et intégrés toujours de façon unique par l'individu.( Cohen-Emerique 1993 ) Il ne s'agit pas seulement de découvrir les différences culturelles mais aussi, comme nous l'avons vu, les identités liées aux trajectoires migratoires, ainsi que les processus d'acculturation inhérents à la migration et toujours intériorisés de façon unique dans une subjectivité. Sans cette connaissance du dedans, il n'y aura pas de véritable compréhension, tout en sachant que l'altérité sera toujours insaisissable, même malgré une grande proximité.

Je dirai que les premiers informateurs sont les familles elles-mêmes. En les sollicitant de nous aider à comprendre leurs valeurs, on pourra à la fois, découvrir leur appropriation personnelle de leur culture d'origine et les reconnaître dans leurs identités. En établissant une relation symétrique avec elles, elles deviennent des ressources pour les professionnels, abandonnant ainsi le statut "d'aidé", toujours inférieur. Encore faut il que le travailleur social accepte de se dévoiler comme ne sachant pas à l'égard de celui qui sollicite son aide.!!

Voici donc les deux démarches nécessaires à tout professionnel engagé dans un travail interculturel qui ne peuvent s'acquérir que par des formations. La méthode des chocs culturels pouvant aussi être utilisées pour sensibiliser à la découverte du cadre de référence de l'autre, bien que nous utilisions en complément des études de cas.

En réalité, ces démarches ne sont pas nouvelles, elles caractérisent la méthode ethnologique qui consiste à décrire du dedans, le plus objectivement possible, un peuple ou un milieu donné avec son système de représentations et ses modes de vie, tout en exigeant du chercheur d'être sur ses gardes dans sa lecture de la réalité étrangère, quant aux dangers de distorsions liées à ses référents culturels et aux modalités de construction d'un objet scientifique. Ainsi Rabain (1974) étudiant le sevrage de l'enfant chez les Wollofs au Sénégal, a constaté que ses hypothèses de départ étaient fausses car fondées sur la conception occidentale d'une première distanciation de la relation mère-enfant à cette étape de vie, alors que dans cette ethnie, l'enfant est d'abord perçu comme un chaînon du lignage." On remarquera qu'à tout instant, le chercheur issu d'une culture (lorsqu'il en étudie une autre) se heurte à ses propres normes de relations familiales, à ses modèles d'individuation et aux découpages conceptuels préalables et tributaires de ses normes et modèles familiaux"(p 24). Cette mise en garde peut s'appliquer à toute personne en situation interculturelle et en particulier aux professionnels dont l'essentiel de l'action est centrée sur la famille et la socialisation de l'enfant.

Mais le professionnel n'est pas un chercheur, il doit trouver des solutions. Aussi faut-il ajouter:

**3.3 Une troisième démarche: la négociation, médiation culturelle.** Elle se pratique déjà en France de façon partisane mais n'a pas encore été théorisée, ni codifiée. Elle s'introduit dans la phase de résolution des problèmes (Cohen-Emerique 1997). En effet, que faire lorsque les codes culturels du professionnel, (actualisant pour une grande part ceux de la société d'accueil) et ceux de l'aidé sont en opposition ou même en conflit, pouvant amener à considérer le second comme déviant? Que faire par exemple lorsqu'une adolescente n'est pas envoyée par ses parents à une classe de neige à cause de la mixité (différente de celle existant habituellement en classe, car les jeunes vont vivre ensemble jour et nuit)? - Pour nous, la classe de neige s'inscrit dans un projet pédagogique de développement de l'enfant, d'ouverture au monde extérieur, et d'élargissement de sa vie sociale. Pour ces parents, elle est perçue comme dangereuse car menaçant l'honneur de la jeune fille et de toute la famille. Ou encore que faire lorsqu'un père bat violemment son fils parce que celui-ci lui a manqué de respect? Pour ce père, c'est une punition qui doit marquer l'esprit de son enfant, car il a enfreint la règle fondamentale de respect des parents alors que, pour nous, le comportement de ce père peut être perçu comme maltraitant,

pouvant le faire comparaître devant le juge. **Que faire alors ?** - et de nombreux exemples de ce type peuvent être donnés, illustrant les limites de la tolérance et du respect des modèles culturels différents, Sans citer le cas du foulard islamique où les défenseurs comme les opposants à son port à l'école, se battent à coup de circulaires ministérielles, d'arrêtés du Conseil d'État, de jugements de cours d'appel, sans trouver une position valable pour tous les cas.

Ces questions se posent car, comme le dit Camilleri( 1993), il n'est plus possible dans les sociétés modernes contemporaines d'adopter un relativisme culturel absolu qui, interdisant de privilégier une culture au dépend des autres, n'est d'aucun secours pour dénouer les conflits qui surgissent lorsque plusieurs cultures coexistent. Mais il est impossible aussi d'imposer l'assimilation à nos modèles , au mépris des valeurs de l'autre. Aussi Camilleri propose un contrat social d'un type nouveau:" Ce n'est plus l'association "totalisante" c'est à dire l'uniformisation obligatoire des représentations et des règles à suivre, mais l'association "dialectique" où l'acceptation d'un minimum d'uniformité dans les représentations/valeurs et de contraintes dans les règles à observer qui est la condition pour obtenir le contraire: le maximum de diversité dans les représentations/valeurs et de liberté dans les comportements".(1993 p.50)

Sur le plan des pratiques sociales et éducatives, ce nouveau contrat social se traduit par une démarche de négociation au cas par cas, c'est à dire une recherche ensemble (l'acteur du social et la famille migrante) par le dialogue et l'échange, d'un minimum d'accords, d'un compromis où chacun se voit respecté dans son identité, dans ses valeurs de base tout en se rapprochant de l'autre ; ce rapprochement doit se faire des deux côtés alors que généralement, il est attendu uniquement du côté du migrant. C'est un rapprochement réciproque pour aboutir à un compromis acceptable par tous, qui permet d'éviter l'imposition aveugle d'une règle sur une autre et ainsi d'éviter l'exclusion et la marginalisation du migrant, ou d'altérer nos traditions nationales.*Le schéma des deux cadres de référence qui se rapprochent simultanément pour se rencontrer sur une zone donnée( hachurée)* illustre bien ce processus.

Les travailleurs sociaux peuvent faire cette démarche par eux-mêmes ou ils peuvent se faire aider par des médiateurs, des femmes relais, des associations qui interviennent dans les cas difficiles, pour aider à la résolution de conflits de normes et de valeurs. Généralement d'origine migrante ou étudiants étrangers<sup>8</sup>, ces médiateurs se situent bien dans les deux cultures, et facilitent ce processus de recherche d'un espace commun, d'une médiation, seule voie pour éviter la violence symbolique où l'un impose ses normes et valeurs à l'autre.

---

<sup>8</sup> En France, les médiateurs se recrutent dans des populations différentes: responsables d'associations, femmes relais généralement elles-mêmes immigrées ou de deuxième génération, professionnels du social, de l'éducatif, de la santé soit d'origine étrangère soit ayant fait de longs séjours à l'étranger. L'Association pour le Développement des Relations Interculturelles(L'ADRI) a publié un état des lieux concernant les femmes relais qui illustre bien la multiplicité des sites et la variété des acteurs et des actions dans le domaine de la médiation interculturelle(Bertaux et al. 1997).

Toutefois, comme la médiation tend à apparaître, tant chez les décideurs que chez les acteurs de terrain comme la solution miracle à l'intégration des populations migrantes et de leurs enfants, il est nécessaire d'y apporter un certain nombre de précisions et de limites .

#### **4. Les conditions de la médiation/ négociation**

Citons quelques une des conditions de la médiation/négociation:

##### **4.1 Un travail en partenariat proche des populations migrantes**

De façon générale, on peut constater que le recours à la médiation interculturelle n'est pas une mode éphémère ou une méthode d'intervention utilisée de façon ponctuelle, comme par exemple, face à une situation difficile à traiter, le travailleur social téléphone à un association qui propose des médiateurs ou à un collègue de la même origine que la famille en difficulté, pour leur demander d'intervenir. En fait, la négociation/ médiation se développe dans un ensemble d'actions concertées entre différents partenaires sociaux oeuvrant sur un site donné avec généralement toujours, la participation des habitants du quartier quelque soit leur origine. Elle émerge de toute une dynamique d'actions sur le terrain, proches des besoins des populations et d'un travail en réseaux qui reflète l'évolution actuelle de l'action sociale. Sans ce travail de complémentarité entre les acteurs de terrain et les bénéficiaires, elle ne peut pas se développer, ou risque de décevoir.

##### **4.2 Une méthodologie de travail**

De même, faire intervenir de médiateurs dans les familles migrantes, demande une méthodologie de travail en commun: acteur du social et de l'éducatif et médiateur, qui implique un certain nombre d'étapes; depuis la phase de connaissance mutuelle et d'éclaircissement des modalités d'intervention propres à chacun, en passant par une délimitation des rôles respectifs et par la préparation de la venue du médiateur, suivie de la planification des rencontres pour faire le point sur l'évolution du travail du médiateur jusqu'à un bilan en commun à la fin de l'action du médiateur avec une récupération ou non de la situation par le travailleur social. Sans cette méthodologie très bien décrite et analysée par Blanchard(1999), on risque un échec, encore plus préjudiciable qu'un non recours au médiateur, car la déception renforce les préjugés mutuels: les travailleurs sociaux vus par les médiateurs sont: "dans leur tour d'ivoire, méprisants, loin des familles. Les médiateurs par les acteurs du champ social sont: " sans neutralité ni professionnalité..."

##### **4.3 Quelques différenciations**

Pour éviter des confusions et amalgames, voici quelques précisions, certes non exhaustives, concernant ce vaste sujet.

- Médiation formelle et médiation spontanée ou naturelle

Il faut différencier ces deux types de médiation. Tous les professionnels du champ social et éducatif, tous les agents d'accueil, les animateurs se définissent comme faisant de la médiation en reliant usagers, habitants de quartier, familles avec les services et institutions de la Cité; Tous font de **la médiation naturelle** en informant des droits, en facilitant l'accès aux services, en mobilisant les individus et les ressources pour répondre à des besoins. Dans le cadre de l'approche interculturelle, on rentre dans le domaine de **la médiation formelle** qui réponds à des définitions bien précises.

- Les trois types de médiation/négociation culturelle

**Le premier type de médiation** que nous avons isolé sur le terrain, consiste à faciliter la communication et la compréhension entre des personnes de cultures différentes, à dissiper les malentendus inhérents à l'interaction interculturelle entre les migrants et tous les acteurs chargés de leur intégration, malentendus qui constituent des obstacles à une pratique adéquate, comme nous l'avons développé plus haut. C'est un processus qui peut être lent et difficile car il ne suffit pas de mettre les personnes autour d'une table ou de connaître la langue d'origine des familles et leur culture pour que se dissipent ces préjugés, ces malentendus, ces réactions exacerbées que nous avons décrits plus haut, liés non seulement à des différences de codes culturels mais aussi à des ressentiments qui s'ancrent dans l'histoire, dans l'économique et dans le politique. Il faut parfois de nombreuses rencontres- en particulier avec ceux qui souffrent de dévalorisation et d'un sentiment d'être méprisés- pour réussir à établir la reconnaissance et le respect ; sans ce préalable, le dialogue est impossible.

**Le deuxième type de médiation** intervient dans la résolution des conflits de valeurs, qu'ils se situent entre les familles migrantes et la société d'accueil, ou au sein des familles, traversées par les processus d'acculturation : conflits parents/enfants, anciens/jeunes, et dans les couples polygames( en France, venues de certaines ethnies africaines) ou monogames.

Dans ces cas, l'observation des interventions des médiateurs dans les familles en crise met en évidence la spécificité de leurs modalités d'action très différentes de celles des travailleurs sociaux. En effet, la séparation entre le privé et le public est beaucoup moins stricte chez les médiateurs et ne passe pas par les mêmes domaines; leur conception du secret professionnel ne recouvre pas les mêmes cadres que ceux préconisés par la déontologie du travailleur social<sup>9</sup> La relation

---

<sup>9</sup>Souvent les familles racontent au médiateur des choses qu'elles veulent garder secrètes aux travailleurs sociaux, aussi celui-ci ne pourra en aucun cas les dévoiler, au risque de perdre la confiance, non seulement de la famille

au client ne se fonde pas sur les mêmes principes que celle du professionnel de l'aide. Ces différences s'expliquent par la double position du médiateur : "dedans", de par sa proximité avec les usagers et "dehors", de par la mission dont il est chargé, alors que le professionnel a toujours une position extérieure représentative d'une institution ou d'un organisme de la société d'accueil, ce qui est beaucoup plus simple pour lui, mais qui ne lui donnera pas accès à cette connaissance et à cette capacité de dialogue "du dedans" . Ces différences dans les modalités d'intervention peuvent être source de malentendus pour les travailleurs sociaux et éveiller chez eux une résistance à utiliser ce type de ressources. Se confirme là encore, la nécessité d'une méthodologie de travail commune.

**Le troisième type de médiation** , consiste en un processus de transformation de normes, voire de création de nouvelles normes, de nouvelles actions fondées sur des nouvelles relations entre les parties en présence, relations en interdépendance, en coopération et non plus en affrontement ou ignorance<sup>10</sup>.

Voici un exemple pour illustrer ce type de négociation réalisé par des acteurs du médico-social sans l'intervention d'un médiateur: Dans la région parisienne, un dispensaire de La Protection Maternelle et Infantile n'arrivait pas à faire respecter les heures de rendez-vous: les mères africaines et maghrébines arrivaient avec leur bébés à l'ouverture et bavardaient entre elles dans la salle d'attente, ce qui constituait un dérangement pour les puéricultrices. La pédiatre, responsable du service, comprenant que ces femmes exprimaient là un besoin, a pris l'initiative d'organiser un cours de français avec une halte garderie, cours qui a ensuite évolué vers une éducation à la santé. Ce type d'aménagement qui n'a aucun rapport avec les objectifs institutionnels, demande de la créativité et une certaine mobilisation en particulier de la part des responsables pour convaincre leur équipe et surtout leurs supérieurs de l'importance d'un tel changement qui permet d'élaborer de nouveaux types de relation entre les parties en présence et de rendre les migrants acteurs incontournables dans la résolution des problèmes qui les concernent.

Au Québec, "le guide pratique à l'intention des directeurs d'écoles", rédigé par Marie Mc Andrew (1994), incite les responsables à jouer ce rôle de négociateur/médiateur, en leur apportant des repères et des exemples de situations réelles pour les aider à la prise de décision, relative aux "accommodements raisonnables" à trouver, concernant les domaines où existe une opposition, ou

---

mais de toute sa communauté d'appartenance. Se pose alors la question : comment le professionnel peut accepter le non-respect de la règle de la transparence à l'intérieur du service ?

<sup>10</sup>Ce troisième type de médiation trouvé sur le terrain se rattache à une des définitions du terme développé par le Petit Robert: " en philosophie, la médiation est le processus créateur par lequel on passe d'un terme initial à un terme final. Cette définition implique l'idée d'une transformation, donc d'un processus dynamique actif, à rapprocher du sens de "médiateur chimique" (substance libérée par des fibres nerveuses et produisant un effet sur les cellules voisines)".

seulement une grande différence entre l'institution scolaire et les familles<sup>11</sup>. Le document insiste sur cette démarche, comme seul moyen d'assurer l'intégration en minimisant la discrimination systémique, celle qui est impliquée dans l'organisation du système scolaire fondée sur l'idéologie de la société d'accueil. Actuellement une recherche et des séminaires de formation pour les directeurs d'écoles sont en chantier.

En Europe, la résolution des conflits de normes et de valeurs en milieu scolaire s'avère complexe ; se pose partout la question du difficile équilibre à trouver, entre l'adaptation spécifique des migrants à un milieu et la promotion de certaines normes et valeurs communes nécessaires à l'intégration et au succès scolaire, ceci dans le respect des droits et responsabilités de chacun au sein d'une société démocratique.

#### **4.4 les limites de cette troisième démarche de l'approche interculturelle**

Elles se posent à différents niveaux; citons en trois.

- La négociation /médiation n'est pas un remède miracle; elle ne peut remédier aux dysfonctionnements sociaux et à l'inadéquation des institutions aux besoins de certains types de populations.

- Les ambiguïtés concernant le statut des médiateurs en France: tout en encourageant leur développement, on ne leur donne aucun statut ni souvent même un salaire décent. Leur formation reste souvent à l'initiative de certaines collectivités locales.

\_ Les compétences et la formation des travailleurs sociaux qui choisissent de négocier avec les familles. Cela exige, en plus d'une formation à l'approche interculturelle, des compétences particulières en négociation en général, et en négociation interculturelle. Concernant cette dernière, il s'agit d'avoir des capacités à trouver, par le dialogue et l'échange, un champ commun, un compromis entre les points de vue opposés. C'est un processus complexe qui implique une recherche, au sein des deux codes en conflit, d'indices concernant leurs frontières perméables comme de leurs barrières infranchissables afin de dégager un espace possible de rencontre et d'accord ; recherche qui nécessite la participation de disciplines diverses : l'anthropologie, la philosophie, la psychosociologie, le droit. Voici ouvert tout un champ de recherches !

Malgré ces limites, les expériences de médiation/négociation montrent:

1) qu'elles sont indispensables à l'intégration ;- 2) qu'elles créent des espaces et des temps d'échanges et de dialogue qui n'existaient pas jusqu'alors;- 3) que, grâce à elles, les migrants peuvent enfin se faire reconnaître comme des acteurs inévitables de la vie sociale sans lesquels certains problèmes ne peuvent être

---

<sup>11</sup>Dans ce document très intéressant sont décrits les domaines dans lesquels il existe: soit une très grande distance entre les familles et l'école, soit des conflits, des oppositions en potentiel entre l'institution scolaire et les familles, domaines tels que : la conception de l'école et de l'apprentissage, les principes concernant la discipline et les droits de l'enfant, le statut et les rôles respectifs des hommes et des femmes, des usages linguistiques ainsi que le respect des prescriptions et des pratiques des religions autres que catholique et protestante, le problème du tchador, etc.

résolus ;- 4) que ces expériences de médiation modifient la perception des familles chez les agents du social et de l'éducation et leur font découvrir une autre approche d'intervention sociale, source d'ouverture et d'enrichissement pour eux.

## **CONCLUSION**

La tolérance, la compréhension, le respect de l'autre différent, le refus de vérités définitives sont une construction, une élaboration lentes et difficiles mais très riches, produit d'une éducation et de formations. Ils deviennent un impératif de demain.



## BIBLIOGRAPHIE

Abdallah-Preteuille M. (1986), (( Pédagogie interculturelle - Bilan et expertise. in: l'Interculturel en Éducation et sciences Humaines - Actes du Colloque de Toulouse : l'interculturel en Éducation et Sciences Humaines (Juin 1985) Publication de l'Université de Toulouse le Mirail, p 25-32.

Atlan H. (1991), Tout, non, peut-être. Education et Vérité. Paris, Seuil.

Bertaux S., Beski C., Rajda-Mathieu Z. (1997), Rôles et perspectives des femmes relais en France, Paris, ADRI( Association pour les relations interculturelles), "Le point sur...".

Blanchard M-M. (1998). Mediation Familiale et contexte interculturel. Articulation du travail social et de la dynamique associative. Sera publié en fin 1998, dans: Vie Sociale.(Revue de l' A.N.A.S., Association nationale des assistants sociaux en France).

Camilleri C.(1993), "Les conditions structurelles de l'interculturel".Revue française de pédagogie. (103), Avril-Juin 1993, p.43-50.

Camilleri C et Al. (1990), Stratégies identitaires, Paris, PUF.

Cohen-Emerique M. (1999), Le choc culturel. in: l'interculturel en formation. Lipiansky E. M. et De Morgon J.( edit). Paris, les Editions Retz, sortira en 1999.

(1997). La négociation-médiation, phase essentielle dans l'intégration des migrants. Hommes et migrations. N° 1208. Juillet -Aout p.9-23.

(1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec , XVIII,1, p.71-92.

(1991). Le modèle individualiste du sujet: Ecran à la compréhension des personnes issues de sociétés non occidentales, in: Identité, culture et changement social, Lavallée M., Ouellet F., Larose F. ( edit.) Paris, L'Harmattan, Collections Espaces interculturels, P.248-264.

(1989) Représentations et attitudes de certains agents de socialisation (travailleurs sociaux) concernant l'identité des migrants et de leurs enfants. In: Socialisation et Cultures. Clanet C.( édit) Publication Université de Toulouse le Mirail.

(1986) La formation des praticiens en situations interculturelles. Le choc culturel: méthode de formation et outil de recherche - approfondissement. Actes du Colloque de Toulouse: l'Interculturel en Education et Sciences Humaines. (Juin 1985), Publications de l'Université de Toulouse Le Mirail, p. 279-294.

(1984) Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux. Formation par la méthode des incidents critiques. Cahiers de Sociologie économique et culturelle (Ethnopsychologie) N° 2. Décembre, p. 183-218.

(1980) Eléments de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle. Annales de Vauresson N° 17, p. 116/139.

Delacampagne C (1991), Un entretien avec Donald Davidson, philosophe américain. Le Monde 28/06/94 p.2.

Devereux G. (1980), De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement. Paris , Flammarion.

Dumont L. (1978), La conception moderne de l'individu. Esprit 1978/2.

Ghorbal M. (1983), Espace communautaire, aspect spécifique de l'activité psychique du Maghrébin. L'évolution psychiatrique p.736-755.

Gudykunst W.B.( 1991), Bridging differences. Effective intergroup communication. Newbury Park, London, New Delhi, Sage Publications.

Hall E. T.( 1990), Guide du comportement dans les affaires internationales. Paris, Seuil.

Hohl J. et Cohen-Emerique M.(1999), La menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle: Le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu. Sera publié dans la Revue Canadienne d'Études Ethniques, courant 1999.

Lipiansky E.M.(1989), Communication, codes culturels, et attitudes face à l'altérité. Intercultures. n° 7- Septembre. 27-37.

Maslow A.H. (1962), Toward a psychology of being, Princeton, G.J., Van Nostrand.

Mucchielli R.( 1984), Communication et reseaux de communications. Paris, Les Editions ESF.

MC Andrew M. (1994), La prise en compte de la diversité religieuse et culturelle en milieu scolaire: un module de formation à l'intention des gestionnaires. Direction des services éducatifs aux communautés culturelles. Ministère de l'éducation du Québec.

Ogay,T.(200). *De la compétence à la dynamique interculturelles*, Bern, Berlin, Bruxelles, Frankfurt on Main, New-york, Wien, Peter Lang.

Rabain J.(1974), perspectives de sevrage dans une société traditionnelle. Méthodes d'approche? Problème d'interprétation. Psychologie Française, 24, n°3-4,p 243-248.

Segalen V. (1906), De l'exotisme. Editions Fata Morgana, Nice.

Sterlin C.(1988), L'intervenant homéoethnique en contexte interculturel. Interculture, Juillet- Septembre,p. 21-30.

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