

**pour une approche
interculturelle
en travail social**
théories et pratiques

Margalit Cohen-Emerique

POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES

2011

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

Remerciements

Aux professionnels qui ont participé à mes formations
pour leur collaboration à l'élaboration de ce livre,

à Éliane Leplay,
pour la constance de son soutien amical et professionnel pour son édition,

à Jean-Gabriel,
pour son encouragement sans faille à l'achèvement du texte
et pour l'apport de son esprit logique et de sa culture à sa correction.

Préface

Quelle bonne invention que la retraite ! Margalit Cohen-Emerique a ainsi pu trouver la quiétude nécessaire pour réunir dans un même ouvrage les nombreuses pièces d'un puzzle construit au cours d'une longue et prolifique carrière de formatrice et de chercheuse. Elle a co-dirigé l'ouvrage fondateur *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (Camilleri, Cohen-Emerique, 1989), écrit de nombreux articles et participé à de multiples publications traitant de « l'interculturel » mais elle est aussi intervenue dans des conférences et formations diverses. Aujourd'hui, ces différentes pièces sont assemblées dans un même ouvrage et permettent de prendre toute la mesure de l'originalité et de la richesse de la perspective développée par Margalit Cohen-Emerique dans son travail avec les professionnels en contexte d'interculturalité. Je ne peux ici que la remercier d'avoir préféré réaliser ce long travail de synthèse à un *farniente* qu'elle a pourtant largement mérité, et de m'y avoir associée en me demandant cette préface.

Pour développer son approche interculturelle de la pratique des professionnels, Margalit Cohen-Emerique ne s'est pas enfermée dans son bureau pour y élaborer un modèle théorique. La démarche qu'elle nous livre ici, qui permet de comprendre en profondeur en quoi et comment la pratique des professionnels de l'humain est interrogée par l'interculturalité, est le fruit des nombreuses remises en question vécues par la formatrice qu'elle a été et que la chercheuse a reprises, travaillées et conceptualisées. Pour ce faire, Margalit Cohen-Emerique a beaucoup lu, s'appuyant sur des publications scientifiques de plusieurs disciplines et horizons culturels et linguistiques. La riche bibliographie de cet ouvrage en témoigne quand bien même le texte n'y renvoie pas explicitement : aux citations ont été préférées les expériences vécues. Les praticiens apprécieront probablement ce choix, les chercheurs, peut-être un peu déroutés au premier abord, seront certainement rapidement conquis par la richesse des propos développés par Margalit Cohen-Emerique.

Au travers du récit de son parcours de pionnière de la formation interculturelle qu'elle nous livre dans les premières pages, c'est aussi l'histoire de ce récent champ de connaissances et de pratiques que nous raconte Margalit Cohen-Emerique, qui retrace également le contexte social et politique des mouvements migratoires depuis les années 1970 en France. En tant que formatrice, l'originalité de son approche est d'avoir très rapidement mis le professionnel au centre de la formation interculturelle, avec ses doutes et incompréhensions. Elle évite ainsi les contradictions des formations culturalisantes qui se focalisent sur le migrant, dénoncent d'un côté les méfaits des stéréotypes et préjugés et prétendent, de l'autre, fournir aux professionnels des descriptions de ses supposées caractéristiques culturelles. Ce faisant, ces formations soi-disant interculturelles ne font que transmettre des stéréotypes et amènent à concevoir la différence culturelle comme une qualité (en vérité, plus souvent comme un défaut) intrinsèque de l'autre, usager ou élève migrant (Ogay, Edelman, à paraître). En cherchant d'abord à faire émerger le cadre de références du professionnel, Margalit Cohen-Emerique permet au contraire de comprendre la différence culturelle dans sa dimension relationnelle et donc relative, résultant de l'interaction entre deux acteurs, chacun avec ses propres références culturelles, qui ont à créer des significations partagées, et, pour corser le tout, dans un contexte de rapports de pouvoir inégaux. La dimension culturelle n'est d'ailleurs pas suffisante pour réellement comprendre la situation d'un usager migrant, nous rappelle fort justement Margalit Cohen-Emerique. Dans l'analyse des situations rapportées par les professionnels, il s'agit de différencier ce qui relève de la dimension culturelle (du fait d'enracinements culturels différents), de la dimension relative au processus migratoire (avec notamment le projet migratoire et ce qu'il en est advenu) et de la dimension liée à la situation sociale minoritaire dans laquelle se retrouvent le plus souvent les migrants. Sans oublier bien sûr la dimension de la psychologie et de l'histoire singulières des individus. Ces différentes dimensions permettent de se faire une idée des nombreuses connaissances dont devraient disposer les professionnels pour être à même de réaliser une bonne intervention auprès d'usagers migrants.

À force de recueillir et d'analyser l'expérience des professionnels confrontés à des « chocs culturels », Margalit Cohen-Emerique est parvenue à identifier les enjeux de l'interaction dans un contexte de relation professionnelle entre des personnes d'enracinements culturels différents, puis à développer une méthode de formation apte à y répondre. Les nombreuses situations rapportées par les professionnels dévoilent le quotidien de l'interculturalité, avec pragmatisme et sans angélisme ; ils nous font prendre la mesure de la complexité de l'interculturalité, mais aussi de son formidable potentiel pour une pratique professionnelle qui, en tenant mieux compte de la diversité des trajectoires de vie des uns et des autres, se révélera plus efficace. Soulignons que Margalit Cohen-Emerique a surtout travaillé avec des travailleurs sociaux, n'ayant affaire, dans le cadre professionnel, qu'à une partie seulement de la population des migrants : ceux qui, pour une raison ou une autre, se trouvent dans une situation difficile nécessitant un accompagnement. Il faut donc

se garder de généraliser à tous les migrants les difficultés rapportées par ces professionnels de l'aide sociale, d'autant plus qu'ils ont été invités à raconter un incident critique et non pas nécessairement représentatif de leur pratique ordinaire. Pour autant, les « chocs culturels » rapportés dans ce livre ainsi que leurs analyses ne manqueront pas d'intéresser également d'autres professionnels de l'humain. Les enseignants notamment y retrouveront des problématiques familières, en particulier par rapport aux relations entre l'école et les parents migrants devant lesquelles ils se trouvent bien souvent très démunis et où l'incompréhension cause de nombreux dégâts¹.

À la lecture des difficultés que rencontrent les travailleurs sociaux dans leurs interventions auprès d'usagers migrants, il serait facile de se gausser de leurs maladresses et de leur jeter la pierre. Mais ce n'est pas la position de Margalit Cohen-Emerique qui élargit la problématique en pointant les insuffisances des modèles de pratiques transmis aux professionnels au cours de leur formation, modèles empreints de culture occidentale aux valeurs individualistes mais qui se prétendent universellement valides. Elle démontre la nécessité de mettre en place une formation qui les prépare à exercer leur métier en contexte d'interculturalité, mais aussi de leur ouvrir la possibilité de recourir, dans leur pratique, à des experts en interculturel – superviseurs, interprètes formés, médiateurs. Les professionnels ont également besoin du soutien de leur institution dans leurs efforts d'adaptation de leurs modèles de pratiques aux spécificités des usagers. Ce n'est que trop rarement le cas, surtout quand leur sont imposées des pratiques managériales qui normalisent les procédures et, en particulier, le temps passé avec les usagers. Ce manque de soutien institutionnel peut être une cause de souffrance pour les professionnels qui se sentent bien seuls et démunis devant les situations qu'ils ont à gérer.

Lorsqu'elle invite les travailleurs sociaux à chercher à découvrir le cadre de références de l'autre et à donner à la situation le sens que l'usager migrant lui donne, Margalit Cohen-Emerique ne prône pas le relativisme culturel ni le communautarisme, ce qu'une lecture superficielle et biaisée pourrait suggérer. Loin de prêcher un respect aveugle et inconditionnel des cultures, ce qui reviendrait à la « sacralisation » des cultures depuis longtemps dénoncée notamment par Camilleri (1990), elle appelle à une écoute sincère et empathique de l'autre, préalable indispensable à tout changement. Il est en effet frappant d'observer combien de situations interculturelles deviennent problématiques tout simplement parce qu'on n'a pas su véritablement parler avec l'autre, parce qu'on n'a pas jugé utile de découvrir sa perception de la situation et les enjeux qu'elle avait pour lui. Toute relation interpersonnelle, *a fortiori* dans un contexte d'interculturalité, est un réglage subtil entre la recherche de similitude et de différence entre soi et l'autre. Enfermer l'autre dans une altérité définitive et insurmontable, en vertu d'un respect absolu de sa supposée identité culturelle, bloque tout autant la communication que

1. Voir par exemple deux articles récents proposant une revue des recherches : Akkari, Changkakoti, 2008 ; Kim, 2009.

réduire l'autre à soi en niant les différences au nom d'une universalité homogénéisante. L'interculturalité est une dialectique qui nous met au défi de trouver le point d'équilibre, toujours fluctuant en fonction des enjeux de la situation, entre la similitude et la différence, l'égalité et la diversité. Rejetant tout dogme simplificateur, universaliste ou relativiste, l'approche interculturelle développée par Margalit Cohen-Emerique permet d'approcher avec pragmatisme la complexité de la relation interpersonnelle en contexte d'interculturalité qui, sans cesse, nous bouscule dans nos habitudes et certitudes, mais aussi nous pousse à l'ouverture et à la créativité.

Tania Ogay

*Professeure en anthropologie de l'éducation et de la formation
Université de Fribourg, Suisse*

Références bibliographiques

- Akkari A., Changkakoti N. (2008), « Familles et écoles dans un monde de diversité : au-delà des malentendus », *Revue des sciences de l'éducation*, XXXIV(2), 419-441.
- Camilleri C. (1990), « Les conditions de l'interculturel », *Intercultures*, (9), 11-17.
- Camilleri C., Cohen-Emerique M. (dir.) (1989), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, L'Harmattan, « Espaces interculturels ».
- Kim Y. (2009), « Minority parental involvement and school barriers: Moving the focus away from deficiencies of parents », *Educational Research Review*, (4), 80-102.
- Ogay T., Edelmann, D. (à paraître), « Penser l'interculturalité : l'incontournable dialectique de la différence culturelle », in Lavanchy A., Dervin F., Gajardo A. (dir.), *Pour une interculturalité renouvelée ?*

Introduction

Un des événements les plus significatifs qui ont marqué la fin du XX^e siècle et ce début du XXI^e est l'énorme développement des contacts entre les peuples et les cultures, dénommé « mondialisation » ou « globalisation ». Celle-ci se manifeste par la circulation au niveau international, de produits matériels et intellectuels et par l'expatriation de professionnels dans le cadre du commerce, de l'industrie et des projets de développement. Elle se traduit aussi, au cœur même de différents pays d'Europe occidentale, par la présence de populations venues de tous les continents : émigrés refusant la misère et l'impossibilité d'ascension sociale dans leurs pays ou réfugiés fuyant les persécutions et la terreur.

L'Europe compte plus de 12 millions d'immigrés qui, malgré les débats qu'ils suscitent au sein des pays qui les accueillent, sont devenus une réalité qui ne peut plus être ignorée. Un grand nombre d'entre eux s'y sont installés définitivement avec leurs enfants depuis de nombreuses années et les nouveaux arrivants doivent trouver une intégration sociale et professionnelle dans la tolérance et la reconnaissance, tout en s'obligeant au respect des valeurs fondamentales des sociétés démocratiques qui les accueillent. Une majorité de ces déracinés vient des pays du Sud et de l'Est et, plus récemment, de l'est de l'Europe, les courants évoluant en fonction des événements politiques et économiques qui traversent les sociétés.

Ces flux migratoires ont donné lieu, en France et en Europe occidentale, comme au Canada, grand pays d'immigration, à une multitude d'études sur tous les aspects de l'adaptation de ces populations en fonction de leurs cultures d'origine et des politiques d'accueil et d'intégration des sociétés dont elles deviennent partie prenante. Actuellement, les publications se multiplient sur le thème de la discrimination, dénonçant la dévalorisation et l'exclusion dont sont victimes les immigrés et en particulier leurs enfants, alors que ceux-ci sont nés ou ont grandi dans le pays d'accueil de leurs parents.

Tous ces travaux constituent un apport notoire de savoirs aux sociétés occidentales désormais multiculturelles pour lesquelles se pose la très importante question du « comment vivre ensemble ? »

Toutefois, en Europe, peu nombreuses sont les études qui se sont intéressées à la complexité des processus de rencontres et d'interactions entre des personnes de cultures différentes. Ces processus constituent un nouveau champ notionnel dénommé « l'interculturel », « la communication interculturelle » ou encore « le dialogue interculturel ». Encore plus rares sont les travaux sur les difficultés de relations et de communication auxquelles sont confrontés les professionnels qui travaillent auprès de ces populations dans le champ du social et de l'éducatif – enseignants, formateurs, animateurs, travailleurs sociaux, puéricultrices ou psychologues. Un manque qui peut paraître étonnant, alors qu'ils jouent un rôle non négligeable dans leur intégration.

J'ai fait partie des pionniers qui se sont penchés sur les difficultés des travailleurs sociaux (assistantes sociales, éducateurs spécialisés et de jeunes enfants, conseillères en économie sociale et familiale) et des formateurs en alphabétisation. Dès les années 1980, j'ai commencé à dispenser des formations à ces professionnels, fondées essentiellement sur des apports de savoirs portant sur les immigrés et leurs enfants. Mais, constatant qu'elles ne donnaient pas les résultats escomptés, j'ai cherché un autre modèle de sensibilisation qui pourrait conduire à plus de compréhension et d'ouverture en vue d'une pratique plus adaptée aux besoins de cette catégorie de population.

Cet objectif pragmatique n'a pu être atteint qu'en passant par une recherche théorique sur les processus à l'œuvre dans la rencontre de ces professionnels avec la diversité : quelles étaient leurs difficultés et quelle en était l'origine ? Quels étaient les mécanismes en jeu dans leurs interactions, sources d'incompréhensions, de distorsions de sens et comment affectaient-ils leurs interventions ? Quels conflits de valeurs créaient-ils ? C'est à partir du matériel recueilli dans les stages qu'ont pu être données des réponses à ces questions et c'est au fil de ces mêmes séances qu'a pu se construire et être expérimentée une autre conception de la formation.

Cet ouvrage présente le bilan d'une recherche et d'une action-formation que j'ai menées simultanément durant de nombreuses années et dans de multiples stages auxquels ont participé des professionnels diplômés dans des domaines très divers, et rattachés à des cadres institutionnels ou associatifs multiples, leur point commun étant d'intervenir auprès de migrants et de leurs familles. Ces stages se sont déroulés dans plusieurs pays (France, Italie, Espagne, Belgique, Luxembourg, Suisse, Québec). J'y ai joué un double rôle : celui de chercheur sur le thème de la relation et la communication interculturelles chez les acteurs du social et celui de praticien de la formation dans ce même domaine et avec ces mêmes acteurs. Les travailleurs sociaux, en l'occurrence les stagiaires, ont été à la fois objets de l'étude et sujets de la formation, tout en étant participants, voire collaborateurs de la recherche.

La méthode d'investigation comme l'outil de formation a été « la méthode des chocs culturels » dénommée aussi « la méthode des incidents critiques »

que j'ai créée. Elle se base sur l'idée que le choc culturel vécu dans la rencontre avec une personne ou un groupe d'enracinement culturel différent, joue comme révélateur du cadre de références du sujet qui l'expérimente. Bref, à tous les niveaux, recherche et formation se sont imbriquées l'une dans l'autre, sans cesser de garder comme centre d'intérêt le professionnel dans l'individu, ce qui nous permet de dire qu'il s'agit d'une recherche-action et non d'une recherche appliquée.

Ce livre a comme objectif d'inventorier, dans le cadre des pratiques sociales et éducatives, les obstacles à la compréhension et à la reconnaissance des différences, et de proposer une démarche pour tenter de les clarifier et de les contrôler. Nommée « approche interculturelle », elle constitue le cœur de l'ouvrage et désigne la capacité à effectuer trois démarches :

- *la décentration* ou prise de conscience de son cadre de références ;
- *la découverte du cadre de références de l'autre* : chercher à connaître qui est l'autre et quelles sont ses représentations du monde et ses attentes concernant son intégration, à la fois uniques et semblables à d'autres, à la fois proches et lointaines des nôtres ;
- *la négociation/médiation* : parcourir un chemin l'un vers l'autre, seul ou avec l'aide d'un médiateur, dans le but d'améliorer la communication et de trouver un champ commun pour résoudre les conflits de valeurs inhérents à la pression aux changements vécue par tout migrant, tout en préservant les fondements de son action sociale et éducative.

C'est seulement par ces trois étapes qu'on pourra accompagner les migrants et leurs enfants qui ont des difficultés à trouver une place dans la société ou, au moins, prévenir autant que possible les évolutions vers l'échec et l'exclusion. C'est seulement en respectant ces trois étapes que le professionnel pourra s'enrichir de nouvelles façons de voir et de faire concernant la coexistence d'individus de cultures différentes.

Comme il s'agit d'une approche à mettre en œuvre dans un processus d'aide et d'accompagnement d'un individu ou d'une famille en difficulté, dans sa vie familiale, sociale, scolaire et/ou professionnelle, ce livre n'évade pas les problèmes d'évaluation très difficiles que peuvent rencontrer les acteurs sociaux : par exemple, comment appliquer des modèles professionnels construits à partir d'une conception individualiste du sujet à des personnes issues de sociétés communautaires « holistes » ? Quand ceux qui ont pour mission la protection de l'enfance peuvent-ils parler de maltraitance de l'enfant ? L'évaluation, délicate, se révèle d'autant plus complexe dans le cas de parents confrontés à la transgression grave, par leurs enfants adolescent(e)s, de leurs valeurs fondamentales : la punition sera vraisemblablement un châtiement corporel, souvent très dur. Dans un souci pragmatique et réaliste, cet ouvrage ne se limite pas à débattre de ces questions, il fait des propositions concrètes concernant l'intervention face à ces problématiques.

Cette approche interculturelle ne réduit pas toutes les difficultés et les malentendus dans la communication à des variables culturelles, en évacuant les facteurs socio-économiques, politiques et historiques, à l'origine d'attitudes

d'intolérance, de rejet, d'infériorisation, de discrimination, de méfiance, de victimisation qui interfèrent dans les contacts entre les peuples. Elle intègre aussi les différences de statuts (majoritaire/minoritaire), la hiérarchisation des valeurs symboliques (culture supérieure/culture inférieure) et les écarts socio-économiques (riche/pauvre, développé/sous-développé). Ces variables sont d'autant plus importantes à prendre en compte qu'il s'agit de relations avec des personnes, quelle que soit leur origine, souvent porteuses d'une histoire lourde de domination, d'infériorisation ou d'exclusion. Aussi nous pensons que cette approche n'est pas réservée uniquement à l'intervention auprès des migrants ; elle peut s'appliquer à d'autres populations dont les cadres de références sociaux et culturels ne sont pas ceux de la modernité, et le statut infériorisé.

Enfin, cet ouvrage veut apporter une pierre à la construction de ce nouveau champ notionnel nommé « l'interculturel » qui interpelle les spécialistes des sciences humaines et sociales confrontés à la migration et à la mondialisation qui suscitent de nombreux débats. C'est pourquoi il pourrait intéresser, outre les travailleurs sociaux sur le terrain ou en formation initiale, un public divers dans différents domaines professionnels : les conseillers en insertion, les étudiants en psychologie, en sociologie et sciences de l'éducation voire en anthropologie. Il pourrait aussi être utile à tous les professionnels en expatriation comme le personnel des organisations non gouvernementales humanitaires et enfin à des formateurs et enseignants dans le cadre des formations en interculturel.

Compte tenu de la multiplicité des thèmes abordés, à la fois théoriques et pratiques, ce livre offre aux lecteurs l'option de ne pas le lire en continu. Les encadrés complètent le texte en explicitant certains aspects théoriques qu'il peut évoquer.

TABLE DES MATIÈRES

Préface de Tania Ogay	9
Introduction	13

PREMIÈRE PARTIE

L'intervention sociale auprès des migrants et de leurs familles: du constat de ses difficultés à l'approche interculturelle

Section 1

Quelle formation pour les travailleurs sociaux ? Délimitation du champ de recherche et des objectifs de formation

1. Le travail social avec les populations migrantes: des difficultés aux causes multiples	21
1. Travail social et migrants avant la politique de regroupement familial	21
2. Travail social et réunification des familles depuis 1975	23
2.1. L'accompagnement social à l'arrivée	24
2.2. Forces et fragilités de la réunification des familles	25
2.3. Forces et fragilités du regroupement familial par mariage	26
2.4. Les enfants rejoignants	27
3. Travail social et publics migrants particulièrement fragilisés	28
3.1. L'effondrement du projet migratoire	28
3.2. Les familles polygames	29
3.3. Les adolescents en difficulté issus de l'immigration	31
3.4. Les demandeurs d'asile et les réfugiés politiques	32
4. Les difficultés de compréhension chez les professionnels	33
4.1. La nature des difficultés	33
4.2. Les origines des difficultés	35
4.2.1. La langue	35
4.2.2. Le manque de préparation au cours de la formation initiale	36
4.2.3. Le manque de recherches en travail social	36
4.2.4. Le contexte idéologique et politique	37
2. Comment former les professionnels? De l'apport de connaissances au développement de capacités à la relation et à la communication interculturelles	41
1. Les débuts	42
1.1. Premiers pas dans une carrière de formatrice à l'intervention sociale auprès des migrants	42
1.2. Constat d'échecs et questionnements subséquents	43
1.3. Remaniement de la conception de la formation	45
2. Nouveau paradigme pour la formation	45
3. Émergence d'un objet de recherche	47
3. Les différentes étapes de la découverte du champ notionnel de l'interculturel: délimitation du champ de recherche et des objectifs de formation	49
1. Intérêts et limites de différentes théories pour l'objet de la recherche	50
1.1. Des relations entre psychisme et culture	50

1.2. Les processus d'acculturation.....	51
1.3. Les relations et les perceptions intergroupes en psychologie sociale.....	53
1.4. Les processus d'attribution de causes aux conduites.....	54
1.5. Les recherches sur les migrations.....	54
1.6. La communication interculturelle.....	55
1.6.1. Notions de base de la communication interculturelle.....	56
1.6.2. Le cadre de références.....	56
1.6.3. Choix de ces notions de « cadre de références » et de « bruits » dans la recherche.....	57
1.7. Le courant des représentations sociales (RS).....	58
1.7.1. Définitions des représentations sociales.....	58
1.7.2. Choix du concept de RS pour la recherche et la formation.....	60
1.8. Le rôle des valeurs dans la communication.....	61
1.9. L'école de Palo Alto et les interfaces culturelles.....	62
2. L'apport des praticiens.....	63
2.1. Roy Preiswerk et l'observation d'agents du développement dans les pays du Tiers Monde.....	64
2.2. Le choc culturel.....	65
2.3. La méthode des chocs culturels.....	67
3. Délimitation du champ d'études et des objectifs de formation.....	69
3.1. La recherche.....	69
3.2. La formation.....	69

Section 2

Surmonter les obstacles à la tolérance et au respect de l'autre pour élaborer l'approche interculturelle

4. La schématisation, la réification et les ambiguïtés des concepts de migrant, culture, identité et intégration.....	73
1. Émigrants, immigrants, migrants.....	73
2. Une référence totalisante à la culture.....	74
2.1. Distinguer « culture » et « culture civilisation ».....	74
2.2. Éviter une représentation globalisante et figée de la culture.....	75
2.3. Les quatre niveaux de cultures de Preiswerk.....	77
2.3.1. La culture nationale.....	77
2.3.2. La culture régionale.....	77
2.3.3. La microculture.....	78
2.3.4. La macroculture.....	79
2.4. L'opposition entre sociétés traditionnelles et sociétés modernes.....	79
3. La réification et l'instrumentalisation de l'identité.....	80
4. Les ambiguïtés de la notion d'intégration.....	83
5. Les préjugés, les stéréotypes, la discrimination, le racisme et l'ethnicisation.....	87
1. Les préjugés et les stéréotypes.....	87
1.1. Leur origine : la catégorisation et la catégorisation sociale.....	88
1.2. La théorie de l'identité sociale de Tajfel.....	90
1.3. Les effets des stéréotypes dans les relations entre groupes ethniques ou entre établis et intrus.....	90
1.3.1. Les effets pertinents dans la problématique de l'altérité.....	90
1.3.2. L'évolution des préjugés et des stéréotypes.....	91
1.3.3. L'effacement des préjugés et des stéréotypes.....	91
1.4. Des préjugés et stéréotypes dans les pratiques sociales et leurs dangers.....	92
1.4.1. Les préjugés des professionnels.....	92
1.4.2. Leurs dangers dans l'intervention sociale et éducative.....	93
1.4.3. Les travailleurs sociaux, objets de préjugés.....	94

2. La discrimination.....	95
2.1. Un bref état des lieux.....	95
2.2. La discrimination indirecte ou systémique.....	96
3. La xénophobie, le racisme et l'antisémitisme.....	97
3.1. Le bouc émissaire.....	97
3.2. Les travailleurs sociaux et le racisme : leurs difficultés à écouter les expériences de discrimination.....	98
4. L'ethnisation.....	99
4.1. Les effets de l'ethnisation.....	100
4.2. Peut-on parler d'ethnisation chez les travailleurs sociaux?.....	101
4.3. Critique de « l'ethnisation ».....	101
6. Les ethnocentrismes et leurs origines : enculturation, socialisation et professionnalisation.....	103
1. L'ethnocentrisme.....	103
1.1. Les deux types d'ethnocentrismes cognitifs.....	104
1.1.1. La projection de modèles.....	104
1.1.2. Le transfert de concept.....	105
1.2. La valorisation de l'autre.....	106
1.2.1. L'exotisme.....	106
1.2.2. La minimisation voire la négation des différences.....	107
1.2.3. Le discours interculturellement correct chez les travailleurs sociaux.....	108
1.2.4. La reconnaissance forcée.....	109
1.3. Semblable et différent.....	110
2. Pourquoi ces ethnocentrismes?.....	110
2.1. La culture intériorisée.....	110
2.1.1. L'analogie de l'iceberg.....	110
2.1.2. La culture intériorisée et ses effets sur la rencontre avec la différence.....	112
2.2. Les processus d'enculturation et de socialisation.....	114
2.2.1. Quelques définitions.....	114
2.2.2. L'enculturation et la socialisation, freins à l'ouverture et à la tolérance à la diversité culturelle?.....	116
2.2.3. La socialisation dans un écosystème.....	118
2.3. Enculturation, socialisation et tolérance.....	120
2.3.1. L'universalité de toutes les cultures.....	120
2.3.2. Le rôle prépondérant de l'individu.....	121
7. Le modèle individualiste du sujet, écran à la compréhension de personnes issues de sociétés non occidentales.....	123
1. Les difficultés.....	123
2. Individualisme/holisme : le cadre théorique de la problématique.....	125
2.1. Diversité de la notion de personne.....	125
2.2. L'opposition entre deux notions de personne : individualiste vs holiste.....	126
2.2.1. Le modèle individualiste.....	126
2.2.2. Le modèle « holiste », « communautaire » ou « collectiviste » de la personne.....	129
2.3. Les modèles de personne en transition.....	131
2.4. L'intériorisation du modèle d'individu.....	133
3. Les professionnels du social et de l'éducatif et la notion d'individu individualiste.....	134
3.1. L'individualisme dans la conscience de soi et sa représentation d'autrui.....	135
3.2. L'individualisme comme fondement de l'action professionnelle.....	135
3.3. L'individualisme comme théorie implicite pour expliquer les conduites.....	136
3.3.1. Explication interne ou externe.....	136
3.3.2. Tendance à l'internalisation chez les professionnels du social et effets.....	138
3.4. L'individualisme reflété dans la notion de personnalité, cadre conceptuel ethnocentrique en psychologie.....	139
4. Les recherches actuelles sur la personnalité.....	142

8. L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants	145
1. Qu'entend-on par interculturel ?	145
1.1. L'interculturel en tant que champ de recherches	146
1.2. L'interculturel, clé d'une coexistence réussie ?	146
1.2.1. L'assimilation	147
1.2.2. L'intégration	147
1.2.3. La lutte contre la discrimination	149
1.2.4. Le multiculturalisme	149
1.2.5. L'interculturel	150
2. Approche épistémologique de l'interculturel	151
2.1. La perspective subjectiviste	152
2.2. La perspective interactionniste	152
2.3. La perspective situationnelle	153
2.3.1. Ses spécificités	153
2.3.2. Les processus psychologiques en jeu dans la perspective situationnelle	154
3. L'interculturel dans les interactions entre les acteurs du social et de l'éducatif et les usagers migrants	156
3.1. La dynamique identitaire dans les pratiques professionnelles en travail social et éducatif	156
3.2. L'identité professionnelle menacée en situation interculturelle	158
4. L'interculturel dans la perspective des pratiques professionnelles	159
4.1. Définition	159
4.2. Modélisation de l'interaction interculturelle	160
4.3. Déclinaisons pratiques de l'interculturel	163
9. L'approche interculturelle et ses limites	165
1. « Approche » et non « compétences »	165
2. Les trois démarches de l'approche interculturelle	166
2.1. La décentration	167
2.2. Découvrir le cadre de références de l'autre, le connaître du dedans	168
2.3. La négociation et la médiation culturelle ou interculturelle	169
3. Les obstacles à l'approche interculturelle	170
3.1. Obstacles d'ordre culturel	170
3.2. Obstacles d'ordre personnel	172
3.3. Obstacles d'ordre institutionnel	172
3.4. Obstacles d'ordre politique	173

DEUXIÈME PARTIE

Les trois démarches de l'approche interculturelle : la décentration, la découverte du cadre de références de l'autre, la négociation et la médiation interculturelles

Section 1 La décentration

10. Prise de conscience de son cadre de références : images-guides et zones sensibles	179
1. Les objectifs de la décentration	179
2. « Les images-guides »	180
2.1. Les zones sensibles et leur origine	180
2.1.1. Le retour du refoulé	180
2.1.2. Le retour aux archaïsmes	181
2.2. Le professionnel comme l'utilisateur en situation de menace	181
2.2.1. Les processus en jeu	182

3. D'autres « zones sensibles »	184
3.1. Les facteurs culturels, obstacles aux apprentissages et aux interventions sociales.....	184
3.2. Les travaux de Hofstede (1980) et l'École de Palo-Alto.....	184
11. Le corps et les repères spatio-temporels, la sociabilité, la religion	187
1. Le corps, support des relations interculturelles.....	187
1.1. La ritualisation du corps dans des situations très codifiées	188
1.1.1. Analyse dans une perspective ethnologique.....	189
1.1.2. Analyse dans une perspective interculturelle.....	190
1.2. La place du corps dans l'espace et la proxémie.....	192
1.3. Le corps porteur de l'identité de genre.....	193
1.4. Le corps et les règles de savoir-vivre.....	194
1.5. Le corps, objet de soin.....	195
1.5.1. Propreté/saleté.....	196
1.5.2. L'hygiène.....	197
1.5.3. Les odeurs.....	198
2. Les zones sensibles relatives à la perception différentielle du temps.....	199
3. La sociabilité.....	201
3.1. Les codes de bienséance.....	201
3.2. Les cadeaux, le don.....	201
3.2.1. Malaise devant le don.....	202
3.2.2. Le choc face à une autre conception du don.....	203
3.2.3. L'hospitalité.....	204
3.3. La convivialité interculturelle.....	207
4. Les croyances et pratiques religieuses.....	209
4.1. La religion, possible dimension conflictuelle pour le professionnel.....	210
4.2. La place du religieux dans la hiérarchie des besoins.....	211
4.3. Connaissance d'une culture et biais cognitifs	212
4.4. Respect de la religion de l'autre chez les travailleurs sociaux	213
12. Les représentations de la famille, des rôles et des statuts de ses membres, des genres	215
1. Les représentations de la famille.....	215
1.1. Famille nucléaire et famille élargie: deux structures opposées	216
1.1.1. De la famille élargie à la famille mixte.....	216
1.1.2. Les nouveaux réseaux sociaux dans le pays d'accueil.....	218
1.2. Les modes et distances relationnels au sein de la famille.....	219
1.2.1. Le couple et la famille élargie.....	219
1.2.2. Le don d'enfant.....	220
1.3. Les crises familiales, les comprendre, les gérer	223
1.3.1. Le heurt entre deux conceptions de la famille.....	223
1.3.2. Les difficultés des professionnels	224
1.3.3. Quelques éléments pour éclairer la complexité des situations de crise	225
1.4. La famille patriarcale à l'épreuve de la modernité	227
1.4.1. Les travailleurs sociaux et les pères migrants.....	227
1.4.2. Les parents, « génération du désert » ?.....	228
1.5. La rencontre avec les familles polygames.....	229
2. Le statut et le rôle de la femme, les relations entre les genres.....	231
2.1. Une forte pression à l'émancipation.....	233
2.2. L'accompagnement vers une émancipation adaptée à chaque cas.....	234
13. L'éducation de l'enfant et l'évaluation de la maltraitance.....	237
1. Une conception renouvelée de l'éducation de l'enfant.....	237
1.1. La fonction parentale dans l'éducation libérale moderne.....	238
1.2. Les professionnels de la protection de l'enfance, fonctions et principes de base.....	239

2. Les difficultés de l'évaluation de la maltraitance en situation interculturelle...	240
2.1. Bilan des recherches.....	242
2.1.1. L'intérêt supérieur de l'enfant.....	242
2.1.2. Danger et maltraitance.....	242
2.1.3. Les représentations des professionnels.....	242
2.1.4. Les outils.....	243
2.1.5. La multiplicité des intervenants.....	243
2.1.6. Le respect des droits.....	243
2.1.7. La formation.....	244
2.2. Le danger couru par l'enfant : une évaluation difficile.....	244
2.3. Les analyses.....	247
2.3.1. Afflux d'émotions puissantes et perte de distance.....	247
2.3.2. Le sentiment d'impuissance, le manque de ressources.....	248
2.3.3. Le fonctionnement en urgence.....	249
2.3.4. Puissance des modèles d'intervention en dépit de leur inadaptation.....	251
2.3.5. Du côté des enfants : quelle écoute ?.....	254
2.3.6. Le conflit intrapsychique de l'enfant.....	255
2.3.7. Renforcer la « parentalité », oui, mais laquelle ?.....	256
3. Un changement de regard sur les parents.....	258
4. Maltraitance ou effets de l'acculturation : critères d'évaluation.....	260
4.1. Premier critère : la recherche de sens dans la conduite du parent maltraitant.....	262
4.2. Deuxième critère : la recherche de cohérence dans la conduite du parent maltraitant.....	263
4.3. Troisième critère : la recherche de sens et de cohérence dans la conduite de l'enfant.....	264
4.4. Quatrième critère : la découverte du réseau d'insertion de la famille et de son rôle.....	265
4.5. Les conditions nécessaires à une réussite.....	266
4.5.1. Une écoute adéquate de l'enfant.....	266
4.5.2. Un dialogue avec les parents.....	266
14. Les parents et la scolarisation des enfants.....	269
1. Le rôle des parents dans la vie scolaire de leur enfant.....	272
1.1. De la « bonne mère » à la mère réelle.....	272
1.2. Les attitudes des professionnelles.....	274
1.2.1. Questionnements.....	274
1.2.2. Tentatives de réponses.....	274
1.2.3. L'empathie.....	275
2. Les préjugés défavorables envers les familles.....	277
2.1. Les récits.....	277
2.2. Un traitement particulier de la différence en vue de la disqualifier.....	278
3. L'efficacité avant tout : à quel prix ?.....	280
3.1. L'entretien exploratoire avec les parents.....	280
3.2. L'entretien avec les parents en présence de l'enfant.....	281
4. La décontextualisation des attitudes des parents concernant la scolarité de leurs enfants.....	282
4.1. La scolarisation des enfants dans le projet migratoire.....	282
4.2. Les dimensions individuelles de la trajectoire migratoire.....	282
4.2.1. Les migrations traumatisantes.....	283
4.2.2. Les enfants rejoignant.....	283
5. Distance entre les parents et l'école.....	284
15. Théories et méthodes en travail social : une adaptation nécessaire.....	289
1. Des comportements rigides, symptôme de malaise.....	289
1.1. La formation en question.....	289
1.2. La diversité, enfant pauvre du monde socio-éducatif.....	290
1.3. Des interventions cadrées pour des réalités mouvantes.....	291

2. La conception de la relation d'aide dans une approche psychosociale.....	292
2.1. L'aide, un accompagnement à l'autonomie.....	292
2.2. Le secret professionnel, garant de la confiance et du travail d'accompagnement.....	295
2.3. La non-implication de l'aidant dans une relation bienveillante.....	298
2.3.1. Les contrôles professionnels pour maintenir une distance.....	299
2.3.2. Du principe de non-implication à une relation distancée réfléchie.....	301
2.4. Le postulat d'une relation avec l'aidé, dissymétrique mais non dominatrice.....	303
2.4.1. Une relation basée sur un leurre.....	304
2.4.2. Le discours sur soi « prêt pour l'autre ».....	305
2.4.3. L'interférence de son propre modèle d'intégration.....	307
3. Les méthodes d'intervention dans les professions sociales.....	309
3.1. L'entretien non directif ou semi-directif, méthode des assistants sociaux.....	309
3.2. Le projet professionnel individualisé.....	311
3.3. Le modèle d'éducation des jeunes enfants.....	314

Section 2

À la découverte du cadre de références de l'autre

16. Gérer la diversité : contextes et communication.....	321
1. Les difficultés à gérer une très grande diversité.....	322
2. La nécessaire prise en compte des facteurs de contexte.....	324
2.1. Les frontières différentes entre le privé et le public.....	325
2.2. La sélection ou le rejet des données de contexte.....	327
3. Les difficultés dans la communication.....	329
3.1. La communication : culture à contexte riche/culture à contexte pauvre.....	329
3.2. Les contraintes institutionnelles.....	331
17. L'attribution de causes aux conduites.....	333
1. La prépondérance d'une grille de lecture psychologique.....	333
1.1. L'occultation des contextes.....	333
1.2. La tendance à l'internalisation, source d'incompréhension.....	334
1.3. Peut-on surmonter ces obstacles?.....	336
2. Des attributions de causes différentes et/ou conflictuelles.....	337
2.1. La non-concordance des attributions du professionnel et de l'utilisateur et ses conséquences.....	337
2.2. Le rejet de l'auto-attribution de l'utilisateur et l'obstination du professionnel.....	339
3. L'approche éémique et l'approche étique : son application dans l'explication des conduites.....	342
3.1. Définitions.....	342
3.2. Application concrète à l'attribution des causes.....	343
18. Le décodage et la compréhension des processus d'acculturation.....	345
1. Les difficultés des travailleurs sociaux.....	346
2. Les migrants et le changement.....	348
2.1. La complexité du processus, ni linéaire ni cohérent.....	348
2.2. La complexité et le dynamisme de l'identité du migrant.....	350
2.2.1. Approches théoriques des processus d'acculturation chez les migrants.....	351
2.2.2. Le rôle du professionnel face aux processus d'acculturation.....	356
3. La construction identitaire des jeunes issus de l'immigration.....	357
3.1. Les catégories de jeunes.....	357
3.2. Une construction identitaire difficile : des points de vue théoriques.....	358
3.3. La construction identitaire des jeunes issus de l'immigration : étapes et stratégies.....	359
3.3.1. Identité et acculturation : facteurs en jeu.....	360
3.3.2. Les stratégies : typologie.....	364
4. La centralité de la construction identitaire dans la prise en charge éducative.....	368

Section 3
La négociation et la médiation interculturelles

19. La négociation culturelle ou interculturelle dans le cadre des conflits de valeurs et de normes.....	373
1. Définition des conflits de valeurs.....	374
2. Les conflits de valeurs en pratique.....	375
3. Les dilemmes des professionnels.....	378
4. Un autre positionnement?.....	379
5. Qu'est-ce que la négociation/médiation culturelle ou interculturelle?.....	380
6. Négociation et travail social.....	380
7. Les positionnements à l'égard de la négociation.....	381
8. Ce que n'est pas une négociation.....	383
9. La négociation interculturelle: points de vue théoriques.....	383
9.1. L'approche des sciences humaines.....	383
9.1.1. L'approche philosophique.....	383
9.1.2. L'approche psychosociologique.....	384
9.1.3. L'approche sociologique.....	385
9.1.4. L'approche psychanalytique.....	385
9.1.5. L'approche ethnologique.....	386
9.1.6. Des propositions d'émancipation.....	386
9.2. La conception des théoriciens de l'action sociale.....	387
9.3. Quelques principes de base qui fondent la négociation culturelle.....	388
10. Le dialogue dans une négociation culturelle.....	390
11. Les quatre préalables à la négociation culturelle.....	390
11.1. Premier préalable.....	390
11.2. Deuxième préalable.....	391
11.3. Troisième préalable.....	392
11.4. Quatrième préalable.....	393
12. Les limites de la négociation.....	394
13. Une réflexion d'envergure s'impose.....	395
20. La médiation interculturelle: spécificités et complémentarité des interventions des médiateurs.....	399
1. Les deux dimensions essentielles de la médiation.....	400
2. Leurs modes d'intervention.....	401
2.1. Le face-à-face avec les migrants.....	401
2.1.1. Adapter son comportement, sa tenue, son langage aux codes traditionnels.....	402
2.1.2. Comprendre et faire comprendre l'écart entre ici et là-bas.....	406
2.1.3. La communication à travers deux codes linguistiques.....	409
2.1.4. Aborder la famille dans une approche systémique.....	411
2.1.5. Citer sa propre expérience de vie.....	413
2.1.6. Travailler dans la durée dans un temps construit.....	414
2.1.7. Créer un « état d'espérance ».....	415
2.2. Le face-à-face avec les institutions.....	415
2.2.1. Une bonne connaissance de la communication des institutions avec les migrants.....	416
2.2.2. Diversité des approches en fonction des champs d'intervention.....	416
2.2.3. Savoir discerner les références et les contraintes des professionnels.....	418
2.2.4. L'apport de connaissances aux professionnels.....	418
2.2.5. Obtenir la reconnaissance des interlocuteurs institutionnels et devenir leurs partenaires.....	419
3. Le partenariat travailleurs sociaux/médiateurs.....	421
3.1. Un ensemble de démarches préalables pour évaluer les possibilités d'un partenariat.....	421

3.2. Bien différencier les compétences et les positionnements pour mettre en évidence leur complémentarité.....	422
3.2.1. Les différences de compétences.....	422
3.2.2. Les différences de positionnement.....	422
3.3. Une méthodologie de travail en commun.....	423
3.4. Une formation des médiateurs interculturels: de l'intuitif au cognitif.....	424
4. Les limites de la médiation interculturelle.....	426
Conclusion	429
Annexes	437
Annexe I: La méthode des chocs culturels: théorie et application.....	439
Annexe II: Listes: chocs culturels, encadrés, schémas.....	447
Bibliographie	451

┌ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ─┐

Collection dirigée par
Cristina De Robertis, Éliane Leplay et Henri Pascal

La collection Politiques et interventions sociales se propose de favoriser la transmission des savoirs professionnels du travail social et la diffusion d'informations sur les politiques sociales. Conçue comme un instrument de formation permanente pour les professionnels du travail social, les décideurs et tous les acteurs du secteur social, elle vise également à contribuer à l'élaboration de nouveaux savoirs dans ce domaine.

VIH, LE VIRUS DE L'INTÉGRATION

Dominique Pasquio

L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS. UNE APPROCHE PAR LES LANGAGES

Laurent Cambon

LA JEUNESSE EN ERRANCE FACE AUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

Anne-Françoise Dequiré, Emmanuel Jovelin

L'INTERVENTION SOCIALE D'INTÉRÊT COLLECTIF. DE LA PERSONNE AU TERRITOIRE

Cristina De Robertis, Marcelle Orsoni, Henri Pascal, Michèle Romagnan

INTERVENIR AU DOMICILE

Élian Djaoui – 2^e édition

L'ADVOCACY EN FRANCE. UN MODE DE PARTICIPATION ACTIVE DES USAGERS EN SANTÉ MENTALE

Martine Dutoit

GUIDE DE L'ÉPREUVE DE DOSSIER DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU DEASS

John Ward (dir.)

MANUEL D'INITIATION À LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL. CONSTRUIRE UN MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Pascal Lièvre (dir.) – 2^e édition

L'INTERVENTION CLINIQUE EN SERVICE SOCIAL. LES SAVOIRS FONDATEURS (1920-1965)

Geneviève Perrot, Odile Fournier, Georges-Michel Salomon – *Préface d'Éliane Leplay*

LE TRAVAIL SOCIAL FACE AU RACISME. CONTRIBUTION À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Faïza Guélamine

LES PIONNIÈRES DU TRAVAIL SOCIAL AUPRÈS DES ÉTRANGERS. LE SERVICE SOCIAL D'AIDE AUX ÉMIGRANTS, DES ORIGINES À LA LIBÉRATION

Lucienne Chibrac – *Préface de Nicole Questiaux*

TRAITÉ DE TRAVAIL SOCIAL

Guy Bilodeau

TRAVAIL SOCIAL ET DROITS DE L'ENFANT

FITS, ANAS

L'AVÈNEMENT DU DÉPARTEMENT PROVIDENCE. LE SOCIAL AU CONSEIL GÉNÉRAL DE L'HÉRAULT
Nathalie Blanchard

LES MÉTHODES NOUVELLES D'ASSISTANCE – LE SERVICE SOCIAL DES CAS INDIVIDUELS
Mary E. Richmond – Traduit de l'américain par P. de Chary et R. Sand - *Préface de
Brigitte Bouquet*

ÉVALUER UNE ACTION SOCIALE
Pascal Lievre

LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION – UNE LOI, DES AVANCÉES, DE NOUVEAUX DÉFIS
Rina Dupriet, Jacques Ladsous, Dominique Leroux, Michel Thierry

L'INTERVENTION SOCIALE D'AIDE À LA PERSONNE
Conseil supérieur du travail social – *Avant-propos de Philippe Cholet*

DROITS DE L'HOMME ET TRAVAIL SOCIAL
FIAS, ANAS – *Préface de Guy Aurenche*