

Introduction

Dans nos sociétés devenues pluriculturelles et face à la mondialisation des échanges, les relations et communication interculturelles sont de toutes parts encouragées : les entreprises apprennent à travailler en équipes pluriculturelles ; on tente de démarginaliser le phénomène migratoire en explicitant ses apports démographiques, sociaux et culturels à la société d'accueil et on incite dans les médias à connaître les cultures minoritaires à travers leurs expressions littéraires et artistiques. Dans le domaine scolaire, les pédagogues recherchent des méthodes et tentent des expériences qui, dès le jardin d'enfant, feront vivre des contacts interculturels et développeront l'ouverture et la tolérance à la diversité. Les enseignants cherchent à prendre en compte les différences de cadres de référence et de codes linguistiques, à l'origine des difficultés scolaires chez les enfants migrants.

Quant aux professionnels de l'aide, assistantes de service social, éducateurs, animateurs et psychologues, confrontés dans leur pratique à de nombreux immigrés, à leurs familles et à leurs enfants nés en France, ils se posent des questions quant à leur capacité d'établir des relations interculturelles fondées sur la compréhension et l'acceptation des différences, jugeant *a posteriori* certaines de leurs évaluations et actions comme erronées. Très conscients de leur ignorance des cultures rencontrées et de leur incompréhension face à certains comportements et demandes, ils sont en demande de formation leur permettant de trouver des réponses adaptées aux problèmes de ces populations, qui représentent un pourcentage non négligeable de leur public.

La formation à l'approche interculturelle¹ nécessite un long travail sur la perception, la compréhension et même le respect de la différence. Nos perceptions sélectives, la peur de l'étranger et de l'étrange, les préjugés ethnocentriques, les tendances à la schématisation et à la banalisation dans l'appréhension d'une autre culture, et enfin les attitudes de dévalorisation, et même le racisme et la discrimination sont des filtres et écrans cognitifs et affectifs, obstacles au développement d'une ouverture à la culture de l'autre, à la reconnaissance et à la tolérance des différences.

Au début, dans une démarche pédagogique classique, il s'agissait de transmettre un savoir, à la fois par des apports théoriques et par des travaux pratiques sur des études de cas. Nous partions de l'idée qu'une information et une sensibilisation sur les spécificités culturelles de certaines catégories de migrants et leur processus d'adaptation à la société française permettraient aux professionnels en formation de connaître tous les éléments constitutifs des situations dans lesquelles prennent forme et signification l'existence de la personne et ses interrelations familiales et sociales, à travers les rôles et les statuts. Ainsi pourraient être évitées des erreurs de jugements, des évaluations fausses, assimilant les migrants à des déviants sociaux ou psychologiques, à des profiteurs de la société française et leurs enfants à des délinquants en puissance.

Nous partions aussi de l'idée qu'une connaissance large et approfondie des autres cultures permettrait de dépasser ces difficultés. Mais on ne peut transmettre des savoirs encyclopédiques sur toutes les cultures avec lesquelles les professionnels de l'aide entrent en contact et, même si l'on se limitait à certaines, ces connaissances ne pourraient couvrir les multiples situations réelles d'interactions dans les pratiques professionnelles. Par ailleurs, nous avons fait le constat que les informations passaient mal, c'est-à-dire que les caractéristiques culturelles et les identités différentes étaient peu intégrées dans le processus de compréhension des migrants et dans les projets d'actions les concernant, et que donner des informations sur la ou les cultures en question ne pouvait, par cela même, réellement modifier ces écrans et ces filtres. Tout se passait comme si les différences étaient considérées par les praticiens comme de simples fioritures, des aspects superficiels concernant le groupe et la personne, des ajouts à une conception d'un Homme universel, bref, des traditions, un folklore qu'il faut connaître, mais peu essentiels pour la pratique professionnelle, celle-ci se fondant essentiellement sur la psychologie individuelle. Les connaissances nouvelles sur les migrants et la migration étaient intégrées par les

1. Se reporter à la 2^e édition de *Pour une approche interculturelle en travail social* (Cohen-Emerique, 2015).

stagiaires à travers des représentations, des modèles socio-empiriques d'explication hérités de leur groupe social d'appartenance ou forgés « sur le tas ». Et la compréhension nous est venue progressivement que ce n'était pas en transmettant davantage de connaissances que l'on pouvait améliorer la compréhension de l'autre, celle-ci n'ayant pour effet que de renforcer des comportements et de creuser l'incompréhension et l'intolérance.

Il fallait donc envisager la formation de façon différente, non seulement comme une ouverture à la connaissance d'autres cultures, d'autres identités, mais comme une sensibilisation à percevoir, reconnaître et rechercher les différences culturelles, condition essentielle à la compréhension interculturelle. En effet, l'intervention des professionnels auprès de ces populations est d'abord une rencontre et une communication interculturelles, les acteurs en présence étant tous deux porteurs de cultures différentes. La formation que nous devons élaborer devait donc se centrer sur les attitudes du professionnel dans ses interactions en situations interculturelles et pas uniquement, comme on le fait habituellement, sur l'étude du migrant. La formation devait alors passer par une démarche de prise de conscience des obstacles à la perception, à la compréhension et au respect des différences culturelles, en relation avec son propre enracinement socioculturel ; processus long et difficile à acquérir, dont on ne doit d'ailleurs nullement s'étonner, car l'histoire de l'ethnologie illustre bien la démarche lente et semée d'obstacles qu'a été la compréhension des « humanités lointaines ». Comme le dit J. Poirier (1984 : 120) « l'ethnologie, l'étude de l'homme démystifié, a été longue à s'affirmer », et à se libérer des idées préconçues.

Partant de ces constats, il devenait clair qu'une pédagogie à la relation et communication interculturelles basée sur la compréhension et la tolérance, devait se donner deux objectifs principaux.

Le premier serait de cerner ses propres représentations, ses modèles socio-empiriques issus de son système de valeurs, de normes et de ses choix idéologiques. Il ne s'agirait plus, comme dans une pédagogie classique, de les aborder de manière négative en tant que notions erronées ou même de les ignorer, mais au contraire d'essayer de les faire préciser car elles fondent la pratique sociale et professionnelle. Comme le dit S. Moscovici (2000 : 10) :

« Les représentations sociales ne sont pas uniquement des opinions “sur” des images, “de” ou des attitudes “envers”, mais des théories, des sciences *sui generis*, destinées à la découverte du réel et à son ordination : une représentation est autant une représentation de quelqu'un, qu'une représentation de quelque chose. »

Se représenter, ce n'est pas sélectionner, compléter un être objectivement donné par son pôle subjectif, c'est aller au-delà, édifier une doctrine qui

facilite la tâche de déceler, de programmer ou d'anticiper actes et conjonctures. Bref, une représentation sociale est un système de valeurs, de notions et de pratiques. Dans une approche ethnologique, pour G. Devereux (1997), la personne qui participe à une culture ne l'expérimente pas comme quelque chose d'extérieur, mais comme quelque chose de profondément intériorisé, qui est une composante intégrale de sa structure, de son économie. C'est aussi un modèle explicatif, la grille de lecture, le code qui permet à la personne de donner un sens, une signification à l'univers qui l'entoure, aux situations qu'elle rencontre. Les origines sociales et culturelles des représentations leur confèrent une importance primordiale, lorsque l'on doit décoder un autre contexte social et culturel. Dans une formation à la relation et communication interculturelles, il est donc indispensable de susciter l'émergence de ces représentations, car elles 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). Se pose alors la question suivante : comment faire émerger ces représentations, ces systèmes de valeurs et de pratiques dans la formation ?

Le second objectif d'une pédagogie à la relation interculturelle serait de donner des informations sur ces spécificités culturelles dans les segments, les zones où le professionnel et le migrant ont le plus de mal à communiquer et à se comprendre. Mais comment cerner ces zones d'incompréhension ?

La notion de « choc culturel » nous a permis de trouver des éléments de réponse. Le heurt avec la culture de l'autre, c'est-à-dire avec ce qui nous paraît le plus déroutant et le plus étrange chez l'autre, joue comme révélateur de sa propre culture et des zones les plus critiques dans la rencontre. Il s'agit de choc culturel au niveau individuel et non dans le sens, employé couramment chez les ethnologues, d'un choc de civilisations ou de mentalités. C'est une réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété ou même d'étonnement positif, en un mot une expérience émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger. Le choc culturel constitue un élément important dans la rencontre interculturelle. Il est d'ailleurs souvent décrit dans les situations d'expatriation, de migration, de voyages, de tourisme. On le constate aussi chez les ethnologues et G. Devereux préconise son étude, aussi intéressante que celle de la communauté, objet de recherche. Le choc est donc un moyen important de prise de conscience de sa propre identité sociale, dans la mesure où il est repris et analysé. La connaissance de l'autre passe par la connaissance de soi, ou plutôt la référence extérieure va permettre de mieux se définir et de mieux se comprendre. Aussi, l'avons-nous utilisé comme démarche pédagogique.

Cette « méthode des chocs culturels » ou « des incidents critiques » s'inspire à la fois d'exercices de formation américains (choix d'une bonne réponse à un problème d'interaction interculturelle) et d'expériences de formation où les stagiaires se rendent dans les pays dont seraient originaires leurs publics. Désireuses de nous rapprocher le plus possible d'expériences vécues, à défaut de pouvoir envoyer les stagiaires à l'étranger, nous avons choisi de travailler sur les incidents critiques vécus par les stagiaires eux-mêmes. Ainsi est née la méthode.

Cette méthode, utilisée pour recueillir des situations-problèmes, a été systématiquement appliquée comme méthode de formation à la décentration qui constitue la première démarche de l'approche interculturelle, par laquelle il faut toujours commencer. C'est pourquoi, si la demande de formation porte sur une formation courte de deux à trois jours, elle est la seule à être présentée et expérimentée pour conduire les stagiaires à cette étape essentielle : « *Avant de connaître l'autre, c'est sur moi que je vais me questionner.* » Cette démarche est vue, au début, par certains stagiaires comme insolite, car le plus souvent ils viennent en formation dans l'idée de recevoir un savoir sur les cultures rencontrées. Elle est basée sur le principe que la décentration ne peut s'opérer que dans le heurt avec le différent. Ce dernier, par ses comportements, ses attitudes qui nous paraissent les plus étranges, les plus choquants, va jouer comme révélateur de nous-mêmes, sorte de miroir réfléchissant nos normes et valeurs. Par le malaise qu'il suscite – à condition de s'y arrêter –, car il va à l'encontre des attitudes de tolérance et d'acceptation d'autrui qui caractérisent le modèle idéal de l'aidant, le choc culturel permet d'accéder à ses propres cadres de référence (Cohen-Emerique, 1984, 1986, 2015 ; Roy, 1992 ; Legault, Lafrenière, 1992).

La méthode d'analyse basée sur la notion de choc culturel facilite donc la compréhension d'autres cultures et de leurs dimensions cachées, à partir de la découverte de ces mêmes aspects dans sa propre société. Ce qui paraît le plus surprenant, déroutant, discutable chez l'autre, va jouer comme révélateur de ses propres normes, valeurs, représentations, idéologies qui fondent les pratiques professionnelles. Cette découverte se fera dans les segments culturels les plus critiques, soit parce qu'ils font apparaître les différences les plus marquées, soit parce qu'ils font émerger à la conscience des aspects cachés ou refoulés de notre culture (comme par exemple les signifiants culturels inscrits au niveau du corps), soit enfin qu'ils révèlent des problématiques particulièrement conflictuelles dans notre société en mutation (comme par exemple l'égalité des rôles et statuts de la femme). De plus, s'arrêter au choc culturel consiste à cerner ses idéologies, en particulier concernant sa conception de l'intégration des migrants dans le pays d'accueil. Est-ce une conception assimilatrice ? Ou plutôt une idée

d'intégration respectant les spécificités ? Enfin, pour les intervenants issus des communautés ethniques, cette réflexion sur soi est essentielle, sinon ils risquent de projeter leurs propres stratégies d'acculturation et leurs propres conceptions d'intégration comme modèles pour les personnes qu'ils ont en charge.

Cet ouvrage est donc un guide d'utilisation de la méthode des chocs culturels dénommée aussi « méthode des incidents critiques » ; « critique » dans le sens de « révélateur de ce que je suis ». Ce livre vient compléter l'ouvrage *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques* (Cohen-Emerique, 2015), qui présente les trois démarches pour surmonter les obstacles à la relation et communication interculturelles : la décentration, la découverte du cadre de références de l'autre et la négociation/médiation. De nombreux exemples aideront tous ceux qui désirent mettre en pratique la méthode des chocs culturels dans diverses situations professionnelles (étudiants, professeurs, formateurs, travailleurs sociaux...).