



INTERVISION :

Interculturalité et travail social

Animée par :

Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys (FdSS)

Participants :

Sandrine Ballaux (Aide aux Personnes Déplacées Liège), Anaë Denis (Espace Rencontre Bruxelles), Pascal Lucion (Espace Rencontre Bruxelles), Gaïtane Moyen (Aide aux Personnes Déplacées Liège), Stéphanie Peruzzo (Espace Rencontre Bruxelles), Giusi Ferrante (Aide aux Personnes Déplacées Liège), Brigitte Grisar (FdSS)

RAPPORT
JUILLET 2012



Fédération des Services Sociaux
49, rue Gheude - 1070 Bruxelles
www.fdss.be - info@fdss.be

1.	LES OBJECTIFS.....	6
2.	LE CONTEXTE ET LE CHOIX DE LA THÉMATIQUE.....	7
3.	LA MÉTHODOLOGIE : LA MÉTHODE D'ANALYSE EN GROUPE.....	8
4.	LES RÉCITS EN BREF	11
4.1.	Martine a une mère ?.....	11
4.2.	Jean pompe.....	11
4.3.	Amour et valeurs.....	11
4.4.	A qui se confier ?	11
5.	LE PREMIER RÉCIT : « CHOC CULTUREL ».....	12
5.1.	Le récit.....	12
5.2.	Le fonctionnement de l'espace-rencontre en quelques mots.....	13
5.3.	Les enjeux.....	14
6.	L'ESPACE DES POINTS DE VUE.....	15
6.1.	Hors-cadre.....	15
6.2.	Différents niveaux de compréhension	15
6.3.	Quelle attitude adopter ?	16
6.4.	Quelles informations sont nécessaires à l'empathie ?	16
6.5.	Verbaliser ou ne pas verbaliser ?	17
6.6.	Le respect de la différence	18
6.7.	La place de la culture.....	18
6.8.	L'intérêt de l'enfant.....	18
6.9.	Les valeurs	19
6.10.	Le cadre.....	19
6.11.	Réactions/conclusions.....	19
7.	LE DEUXIÈME RÉCIT : L'ENFANT SORCIER	20
7.1.	Le récit.....	20
7.2.	Les enjeux.....	21

8.	L'ESPACE DES POINTS DE VUE.....	21
8.1.	Les différents acteurs	21
8.2.	Pourquoi est-elle partie ?.....	22
8.3.	Pourquoi ce flou, ce silence, ce brouillage ?	22
8.4.	Pourquoi la fugue ?.....	23
8.5.	Pourquoi tant de difficulté à construire son projet ?	24
9.	PERSPECTIVES PRATIQUES.....	24
9.1.	A quoi doit-on être attentif dans la rencontre interculturelle ? Quels enjeux ?.....	24
9.2.	Quelles pistes d'actions ?	24
10.	ÉVALUATION	27
10.1.	Points positifs	27
10.2.	Points négatifs	27

1. LES OBJECTIFS

Les 13, 20 septembre et 4 octobre 2011, les travailleurs des Services Sociaux membres de la FdSS ont été invités à participer à une intervision sur la thématique «Interculturalité et travail social», animée selon la méthode d'analyse en groupe¹.

L'intervision, dans ce cadre-ci et selon cette méthode, se distingue de la supervision. Tout d'abord parce que les discussions et échanges concernent une thématique précise. L'objectif premier n'est pas de laisser les travailleurs s'exprimer librement sur le contexte général et/ou particulier de leur cadre professionnel mais bien de centrer leurs interventions sur une thématique choisie. On est moins dans une approche de type « apaisement psychologique » que « construction sociologique ». En effet, l'objectif premier est de construire une connaissance théorique et pratique sur une thématique particulière. Cependant, dans les faits, on observe souvent l'apaisement des travailleurs comme bénéfice secondaire - et non moins important - de ce type d'intervision. La rigueur de la méthode (cf. infra) nous écarte d'emblée des logiques d'échanges plus spontanés. D'ailleurs, la capitalisation des informations échangées au cours de l'intervision est assurée par l'enregistrement intégral, permettant la rédaction du rapport de l'intervision.

L'intervision ne doit pas être confondue avec une formation. En effet, si la thématique est annoncée dès le départ, les animateurs apportent peu de théorie. Comme vous le lirez ci-dessous, la particularité de cette méthode réside dans le fait que la connaissance n'est pas déduite de l'extérieur mais est induite de l'expérience des acteurs. Le postulat de départ de la méthode est le fait que les acteurs de terrain possèdent une partie importante de la connaissance du champ dans lequel ils sont investis. Le rôle des animateurs se limite donc à organiser cette connaissance pour la rendre la plus intelligible et transmissible possible.

Vous l'aurez compris, la mise en place d'intervisions pour les travailleurs des Services Sociaux de la FdSS tente de répondre à des objectifs multiples. Son originalité réside principalement dans la double reconnaissance des compétences pratiques des travailleurs sociaux et également de leur capacité d'analyse de leurs pratiques. Par les échanges entre pairs, les acteurs acquièrent une compréhension élargie et intersubjective d'une situation et donc une vision élargie des enjeux. Selon les initiateurs de la méthode, plus la compréhension de la situation est rigoureuse, mieux les participants pourront élaborer leurs choix pratiques et politiques.

¹ Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.

2. CONTEXTE ET CHOIX DE LA THÉMATIQUE

A l'origine, le projet d'intervision s'adressait uniquement aux CASG. Il y a quelques années, une réflexion avait été entamée en Inter-Centres suite à l'essoufflement des groupes de travail thématiques. Ces groupes, par la réflexion qui y était menée, avaient pour ambition d'accroître la connaissance sur des problématiques sociales afin de renforcer la capacité d'interpellation politique. Les participants se sont petit à petit essoufflés. En effet, l'équilibre entre investissement en temps et en énergie et bénéfice retiré ne semblait pas atteint. En forçant le trait, on peut résumer la situation de cette manière : de nombreuses réunions, beaucoup d'informations, peu de « publicité » des réflexions vers l'extérieur, beaucoup d'énergie investie et peu de bénéfices directs pour les travailleurs.

A la suite de cette expérience, l'idée d'organiser des interventions à partir de situations concrètes vécues par les participants a émergé. La préoccupation était de s'organiser selon des objectifs clairs, un nombre de rencontres définies à l'avance et la production de synthèses thématiques.

La méthode d'analyse en groupe nous est apparue tout à fait adaptée pour répondre à ces objectifs, tout en évitant les difficultés précédemment rencontrées. Les autres membres de la FdSS se sont montrés intéressés et l'intervision a été ouverte à l'ensemble des membres.

Pour le choix de la thématique, chaque Centre a procédé à une sélection de thèmes. Une première intervention a eu lieu en novembre 2009 sur la thématique « Travail social et santé mentale ». Une deuxième a eu lieu en mars 2010, autour des « Limites du travail social individuel ». Une troisième a eu lieu en novembre 2010, sur le thème « Le travail social de coordination ».

Pour l'intervision dont il est ici question, nous aurons l'occasion d'aborder des questions telles que : « L'interculturalité, quels problèmes et quels atouts pour le travail social ? », « Quelle position adopter lorsque la différence culturelle des usagers se heurte à la culture professionnelle du travailleur social ? », « Comment peut-on aménager le travail social pour mieux intégrer la différence culturelle ? », etc.

3. LA MÉTHODOLOGIE : LA MÉTHODE D'ANALYSE EN GROUPE

Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.

Il s'agit d'une méthode rigoureuse et originale qui table sur la participation effective d'une quinzaine d'acteurs de terrain concernés par une problématique dans l'analyse de cette dernière. Le matériau d'analyse est apporté par les participants eux-mêmes qui proposent le récit d'une expérience significative et concrète à l'analyse collective. Il est important de souligner aussi le caractère formateur de la méthode proposée, par la participation à cette analyse collective de situations et par les échanges qu'elle implique.

Il est demandé aux participants d'apporter un cas concret qui, selon eux :

- a trait à la question posée,
- est représentatif d'enjeux relatifs à cette question,
- est révélateur d'impasses, de difficultés, d'interrogations professionnelles ou, à l'inverse, de satisfactions et réussites exemplaires,
- et qu'il leur semble opportun de proposer à l'analyse collective.

L'analyse collective s'organise de la façon suivante :

1^{ère} étape : Le choix d'un récit significatif

1. Les propositions de récits significatifs

Chacun des participants présente brièvement le récit concret d'une situation dans laquelle il a été directement impliqué comme acteur et qui lui pose question. Le récit doit être le plus factuel possible (présentation des faits et des questions posées) et être échelonné dans le temps (afin d'avoir une vision précise de son déroulement). Autrement dit, il s'agit de raconter de la manière la plus « plate » et neutre possible l'histoire d'un cas.

2. Le choix argumenté de deux récits retenus par les participants

Parmi l'ensemble de récits présentés, les participants en choisissent collectivement deux qui leur paraissent significatifs au regard de la problématique analysée. Ce choix s'opère collectivement, sur base des argumentations de chacun (y compris le chercheur).

2^{de} étape : Le récit

1. Présentation du récit

Le narrateur effectue une présentation factuelle la plus complète possible du récit dans lequel il a été impliqué.

2. Les enjeux vus par le narrateur

Le narrateur souligne de son point de vue les enjeux que soulève la situation qu'il a présentée.

3. Questions d'informations

Les participants peuvent compléter leur information par des questions d'éclaircissement relatives au récit présenté. Il s'agit de questions strictement informatives. Il convient d'éviter les premières interprétations qui feront l'objet de la phase suivante.

3^{ème} étape : Les interprétations

1. Les interprétations de chacun (strictement au regard du récit présenté) : 1^{er} tour de table

Un premier tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) d'exprimer les enjeux qu'il perçoit dans la situation présentée, la façon dont il comprend et explique la situation telle qu'elle a été présentée.

A cette étape, il est important d'éviter les jugements normatifs, ainsi que les interprétations et positionnements au regard des autres interprétations proposées par les participants. Il s'agit strictement d'émettre des interprétations au regard de la situation décrite à travers le récit.

2. Les réactions du narrateur

Au terme de ce premier tour de table, le narrateur a l'opportunité de compléter et d'enrichir sa propre perception des enjeux soulevés par son récit.

3. Les interprétations de chacun (élargies) : 2^d tour de table

Un second tour de table permet à chacun des participants (y compris le chercheur) de compléter ses interprétations du récit présenté, tout en ayant cette fois la possibilité de réagir aussi aux différentes interprétations émises par les autres participants.

4. Les réactions du narrateur

Au terme de ce second tour de table, le narrateur a l'opportunité de réagir, compléter et enrichir les interprétations émises.

4^{ème} étape : L'analyse

1. Convergences et divergences interprétatives

Au terme de la 3^{ème} étape, le chercheur retranscrit la substance des débats qui auront été enregistrés. Sur ce matériel, il effectue un travail d'analyse et organise les différentes interprétations avancées par les participants en pointant les convergences et les divergences.

Le chercheur présente ce travail aux participants auxquels il est demandé :

- de voir s'ils reconnaissent l'essentiel de ce qu'ils ont dit au cours des étapes préalables et si l'on n'a pas dénaturé leurs propos ;
- de se mettre d'accord sur une formulation conjointe des convergences et divergences interprétatives. Il ne s'agit donc pas de déterminer « la bonne interprétation », mais de se mettre d'accord y compris sur l'existence de désaccords.

2. Problématiques discutées

Sur base de la présentation des convergences et divergences, les participants (y compris le chercheur) sont invités à déterminer les questions-clefs qui émergent et à formuler de façon plus élaborée des thématiques à prendre en considération.

Les étapes 3 et 4 permettent, tout en s'accrochant à la situation analysée, d'ouvrir la réflexion à d'autres expériences et d'autres situations semblables ou différentes vécues par les uns et les autres. De cette façon, le champ des questions s'élargit progressivement.

Puis on réplique la même démarche (étapes 2, 3 et 4) pour l'analyse du second récit.

5^{ème} étape : Perspectives pratiques et évaluation

1. Perspectives pratiques

Les participants prennent un temps de réflexion et s'interrogent sur les perspectives pratiques qui se dégagent à la suite des échanges. Ensuite, le groupe prend un temps d'échange sur les propositions de chacun.

Les chercheurs/animateurs ont pour objectif de renvoyer aux participants un reflet structuré et lisible de leurs propositions.

2. Évaluation

Pour clôturer l'intervision, les chercheurs proposent au groupe un temps d'évaluation : sur la méthode, sur les chercheurs/animateurs et les interactions animateurs et participants.

4. LES RÉCITS EN BREF

4.1. *Martine a une mère ?*

Je suis assistante sociale dans un service social et également tutrice MENA. C'est le Service des Tutelles – SPF justice – qui désigne les tuteurs pour les mineurs étrangers qui arrivent en Belgique sans être accompagnés d'un parent. En mars 2010, on me demande de prendre en charge une petite fille de 7 ans, Martine. Elle introduit une demande d'asile. Elle et sa demi-sœur, Françoise (majeure) sont placées dans un centre Fedasil. Françoise me dit que Martine a une tante en Belgique. Je la retrouve. Martine et sa tante – Chantal – s'entendent bien. En juin 2010, une dispute éclate entre la tante et Françoise. Le motif, la réussite scolaire de Martine : elle a doublé sa 2^{ème} primaire. La tante, Chantal, me demande d'avoir la garde de Martine, je refuse. La demi-sœur me dit qu'elle ne veut plus s'en occuper. Je reçois un coup de téléphone de la tante, me disant que la maman est arrivée. Je réalise que la mère est en fait en Belgique depuis 10 mois.

Enjeu : Le mensonge que Martine a dû porter en me disant qu'elle ne savait pas où était sa maman.

4.2. *Jean pompe*

Dans le cadre de l'ISP, j'ai suivi un stagiaire en pharmacie, un monsieur d'origine congolaise. Lors de sa première évaluation de stage, après 2 semaines, tout semblait bien se passer. Je retourne quelques temps après et là je sens que quelque chose ne va pas. Il m'apprend en fait qu'il doit faire des pompages derrière le comptoir, il doit travailler dans la cave, qu'on lui adresse des propos racistes...

Enjeu : Comment réagir face à la discrimination à l'emploi ?

4.3. *Amour et valeur*

Je travaille dans un espace-rencontre et dans un planning familial. Je suis conseiller conjugal. La situation que je vais expliquer se déroule dans le cadre d'une animation de groupe avec des 3^{ème} humanités option socio-animateur. C'est une classe mixte au niveau du genre et des origines. Il y a beaucoup d'élèves issus de l'immigration. L'animation avait été demandée par l'école. Le thème : les grossesses précoces. Nous avons visionné un film avec trois témoignages. Après le film, nous avons proposé aux élèves de réagir. Tout se passait bien mais tout à coup, il y a eu une opposition nette entre les filles et les garçons. Les filles disaient qu'elles garderaient l'enfant, les garçons disaient que ce n'était pas possible, que ce serait un déshonneur...

Enjeu : Comment me positionner ?

4.4. *A qui se confier ?*

Je suis stagiaire dans un espace-rencontre. J'ai été confronté à un papa musulman qui exprime qu'il a du mal à se confier à des femmes, il veut seulement se confier à des hommes musulmans. Il a des problèmes conjugaux.

Enjeu : Comment faire pour travailler avec cet homme alors qu'on est une équipe presque exclusivement féminine ?

5. LE PREMIER RÉCIT : « CHOC CULTUREL »

Voici le récit qui a remporté le plus de votes de la part des participants.

5.1. Le récit

Je travaille dans un espace-rencontre. C'est un lieu destiné à la rencontre de parents avec leurs enfants lorsque suite à la séparation ou au divorce des parents l'enfant n'a plus de contact ou des contacts irréguliers ou difficiles avec le parent avec lequel il ne vit pas. Le service intervient suite à une décision de justice ou suite à un accord à l'amiable entre les parents.

C'est l'histoire d'un Monsieur qui est venu 3 fois rencontrer sa fille de 7 ans dans nos locaux. Il est d'origine marocaine, la quarantaine et n'a pas d'autres enfants.

Historique : il est passé par d'autres services que le nôtre pour organiser la rencontre avec sa fille mais cela n'a pas fonctionné.

Lors de notre première rencontre, il refuse de me serrer la main – ainsi qu'à ma coordinatrice – parce que je suis une femme et que je suis donc impure.

Lors du premier entretien avec la coordinatrice, une convention est signée entre le Monsieur et l'institution. Cette convention prévoit qu'il s'engage à respecter les règles du service : horaires, interdiction de violence physique ou verbale sous peine de suspension des rencontres, tout ce qui contribue à ce que les rencontres soient les plus sereines possible avec l'enfant. Les personnes reçoivent la convention avant l'entretien.

Plus tard, le papa propose à sa fille de lui offrir un GSM, alors qu'il sait que l'institution d'hébergement ne veut pas. Lorsqu'on essaye de le raisonner, il semble réceptif mais dès qu'on a le dos tourné, il continue à montrer à sa fille comment l'utiliser et le cacher. L'enfant semble contente de voir son père mais a d'elle-même abordé cette question du GSM qu'il voulait lui offrir, parce qu'elle savait qu'elle allait être en difficulté avec ça. Elle ne marquait pas d'opposition envers son papa.

Lors d'une autre visite, il offre un tapis de prière et un voile à sa fille et lui donne des instructions de ce qu'elle doit faire. Il lui fait écouter des prières sur des cassettes. Il y a très peu de place pour le jeu et pour ce que la petite fille pourrait amener.

Il est difficile d'aborder la question avec le parent, étant donné que je me demande si mon/notre inquiétude est fondée ou si elle résulte d'a priori sur des valeurs. En plus, ce Monsieur a une attitude vis-à-vis de moi qui me laisse penser que ma parole ne va pas être prise en compte parce que pas considérée.

Au bout du troisième ou quatrième rendez-vous, il arrive $\frac{3}{4}$ d'heure en retard, ce qui met le cadre fort à mal. L'éducateur de l'institution d'hébergement, en repartant avec l'enfant, a croisé le Monsieur en rue. Ils sont revenus ensemble à l'espace-rencontre. On lui a dit qu'il n'était pas possible de mettre en place la visite parce qu'il était trop en retard. Il s'est énervé. Il m'a poussée pour monter faire la visite en disant à la fille de venir. Elle l'a suivi. On s'est retrouvés en difficulté parce qu'il était agressif. Ce qui a été décidé : Vu le risque de passage à l'acte, nous avons préféré ne pas le laisser entrer pour préserver la sécurité et la sérénité du lieu pour les

enfants présents. Nous lui avons cependant expliqué les raisons de la suspension des rencontres et la possibilité que le tribunal désigne un autre service. Dans le courrier au tribunal, nous informons que le père a été agressif avec nous devant son enfant. Nous n'avons pas évoqué l'importance de la religion dans ses rapports à sa fille car cela ne nous a pas semblé pertinent.

Lors de cette dernière conversation avec lui, il a expliqué qu'il estimait ne rien avoir fait de mal et que le rejet des différents services par lesquels il y avait eu des essais de rencontres avec sa fille résultait selon lui d'une injustice, du non respect de ses droits, de la non reconnaissance de sa place de père,...Son agressivité serait liée au fait qu'on l'empêche de voir sa fille. Il s'est ensuite rendu compte que son comportement agressif pouvait susciter de la crainte. Nous l'avons invité à réfléchir à comment faire autrement pour ne pas que la même situation se répète ailleurs.

Il a justifié son retard en expliquant qu'il a reçu un papier de notre part (qui vaut pour toutes les visites) avec l'heure mais que l'institution d'hébergement lui aurait communiqué une autre heure. Il avait auparavant des retards mais moins importants. C'était de l'ordre du possible qu'une mauvaise information lui ait été transmise.

On avait prévu un entretien avec l'enfant pour expliquer pourquoi on avait arrêté la collaboration avec son père. Le service n'est pas venu avec l'enfant à cet entretien (manque de temps). C'est eux qui se sont chargés d'expliquer à l'enfant mais on ne sait pas comment ils l'ont fait.

Nous ne savons pas si les femmes de l'institution d'hébergement ont eu la même expérience que nous. Le rapport à la religion ne posait pas de problèmes à l'institution semble-t-il, mais il faut savoir qu'on n'échange pas avec eux sur ce genre de « détail ». Le mot d'ordre chez nous est de ne pas parler de ce qui se passe à l'intérieur de l'espace-rencontre. Vis-à-vis de la Justice, on est également dans cette confidentialité, on les informe juste du relevé de fréquentation. On sort de ce cadre uniquement si l'enfant est en danger ou si on décide de suspendre la collaboration. L'éducateur référent est un homme. J'ai eu quelques contacts avec l'institution d'hébergement pour avoir des informations sur l'enfant. Ils m'ont raconté qu'auparavant, le père y visitait sa fille mais ils ont du mettre un terme à ces visites parce que le père se mêlait des histoires des autres enfants.

5.2. *Le fonctionnement de l'espace-rencontre en quelques mots*

Lors de l'accompagnement des rencontres, une équipe mixte de plusieurs intervenants est présente. Un intervenant est toujours présent dans la salle où se déroulent les rencontres. On intervient en fonction des pistes de travail décidées en équipe, si l'on constate quelque chose qui ne va pas durant la rencontre (par exemple, un parent qui dénigre l'autre parent devant l'enfant, un parent qui fait une demande inadéquate à son enfant) et pour faire respecter le cadre si celui-ci est transgressé.

Les travailleurs ont peu de temps pour questionner le papa sur ce qu'il attend de ces rencontres. Des entretiens de suivi réguliers avec la coordinatrice du service sont obligatoires pour chacun des parents. Le premier a lieu avant la première rencontre. Le deuxième après la 3ème rencontre. Des entretiens ont ensuite lieu tous les trois mois environ. Le contenu de cet entretien : comment préparer la rencontre, comment envisager la 1ère rencontre, quelle est

l'histoire de la relation, raconter l'histoire de vie depuis la rencontre du couple jusqu'au moment présent, ce qu'il peut dire de son enfant... On y aborde tant des questions de fond que de forme.

Pour ce qui est de la procédure concrète, on prépare toujours la visite avec le parent juste avant la rencontre. Quand l'enfant arrive, le parent est déjà dans la salle. En fin de visite, on raccompagne l'enfant. Normalement, on ne prévoit pas un moment avec l'enfant sauf si on l'estime nécessaire mais alors ça empiète sur le temps de visite du parent. On a pris cette orientation parce qu'on a remarqué que si ça ne fonctionne pas, c'est surtout à cause du parent. Ces enfants sont déjà très entourés de professionnels. Généralement, il n'y a pas de contact entre l'enfant et le parent en-dehors de ce cadre.

Nous avons parlé de ce qui s'était passé en réunion d'équipe. J'ai exprimé mon malaise et j'ai proposé d'en faire part au Monsieur pour qu'il explique son point de vue. Le fonctionnement de l'institution est toujours remis en question dans ce type de situation. On se pose souvent la question de la place de la culture...

5.3. Les enjeux

- Le respect des valeurs mais qu'en est-il du respect de l'individualité de l'enfant ?
- Comment travailler en tant que femme avec une population d'« hommes musulmans » qui ont un regard négatif sur nous ?
- Comment évaluer ce qui nécessite une intervention et ce qui ressort de la liberté de l'autre d'avoir des valeurs différentes des nôtres ? Comment ne pas intervenir à outrance ?
- Il a une fille et il dit qu'il ne respecte pas les femmes. Quel impact sur la relation avec l'enfant ?

6. L'ESPACE DES POINTS DE VUE

Il semble qu'il n'y ait finalement pas de lien direct entre la culture du papa et l'issue fatale de la situation, son exclusion. La cause de l'exclusion est qu'il n'a pas respecté le cadre et sa réaction violente quand on lui signifie son retard. L'interculturalité vient cependant teinter le récit.

6.1. *Hors cadre...*

Quelques indices nous laissent comprendre que le papa a déjà un problème avec le cadre :

- Avec le cadre institutionnel : l'épisode du GSM, dont il sait que c'est interdit et qu'il continue à proposer à sa fille.
- Avec le cadre culturel : il refuse de serrer la main des femmes de l'institution, il joue avec les règles de civilité en vigueur.

Au sujet de la place que prend la religion au moment des rencontres avec sa fille (coran, tapis de prière et voile), les participants amènent deux points de vue :

- a. L'affirmation culturelle et religieuse est seulement un prétexte pour sortir du cadre, il « surjoue » la différence pour se placer en-dehors du cadre.
- b. L'affirmation culturelle et religieuse est constitutive de son identité

6.2. *Différents niveaux de compréhension*

La situation dans laquelle se trouve ce Monsieur suscite différentes hypothèses de compréhension, qui peuvent être subdivisées en plusieurs niveaux.

6.2.1. *Niveau microsociologique*

- Déterminants psychologiques (paranoïa, dépossession, menace, abandonnisme, exclusion/fusion...);
- Lié à son histoire de vie ;
- Lié à sa culture ;
- La religion est réellement fondamentale pour lui et donc la transmettre à sa fille est tout à fait prioritaire. Il se saisit des rares moments qu'il passe avec elle pour lui transmettre cet héritage, d'où la forme dense que cela prend.
 - o Il faudrait se pencher sur la manière dont, culturellement, sont définis les rôles du père et de la mère. Dans certaines cultures, le rôle du père ne serait-il pas la transmission de la loi (dans ce cas, via le coran) et la tendresse et le jeu seraient réservés à la mère ?
 - o Si on avait pris le temps de discuter avec le Monsieur sur la place que prend la religion (malheureusement les travailleurs n'ont pas ce temps), on aurait peut-être compris la légitimité de transmettre. On aurait pu alors imaginer de lui proposer d'inscrire sa fille à des cours de catéchèse pour le décharger en partie de cette mission.

- Comme il est insécurisé dans la rencontre avec sa fille, il se saisit de ce qu'il connaît le mieux pour structurer la rencontre.

6.2.2. Niveau mésosociologique

- Il a subi des exclusions répétées dans d'autres institutions. S'il en est là, c'est parce qu'il est déjà dans un rapport difficile aux institutions. Il se sent disqualifié dans son rôle de père.
- En évoquant sa différence culturelle, il veut renverser le rapport de pouvoir : le rapport homme-femme serait plus important que le rapport professionnel de l'utilisateur envers l'assistante sociale mandatée par la Justice.

6.2.3. Niveau macrosociologique

- Sa position socioéconomique dans la société l'expose à des discriminations, de la dévalorisation. Face à un sentiment de déclassement, de dévalorisation, il fait le choix d'une affirmation forte et fière.
- Il a trouvé dans la religion un cadre qui permet de l'apaiser, de diminuer sa paranoïa, de trouver une place dans la société et même des indications sur la meilleure manière de remplir son rôle de père.

Nous sommes ici face à des hypothèses/questionnements. Ce n'est pas problématique, vu que ce que ressent le travailleur social, c'est l'étonnement. L'idée n'est pas d'être dans le juste mais d'être dans une démarche de questionnement, de tentative de compréhension.

6.3. Quelle attitude adopter ?

Les participants s'accordent sur le fait qu'il n'est pas souhaitable d'être blasé, de ne plus s'étonner de ce type de comportement. Certains travailleurs disent cependant être parfois tentés de passer par-dessus leur étonnement pour ne pas risquer la rupture de la relation et donc mettre en échec le travail social.

Se saisir de l'étonnement comme une opportunité de mise au travail :

- Pour le travailleur social, pour s'interroger sur son cadre comme individu et comme travailleur ;
- Pour l'institution, pour travailler son cadre (est-elle apte à accueillir la différence ?)

Exprimer son étonnement à l'utilisateur serait une opportunité de créer un dialogue.

6.4. Quelles informations sont-elles nécessaires à l'empathie ?

Il faut trouver un équilibre. Si on en sait trop sur l'utilisateur (avant même de l'avoir rencontré), on risque de partir avec des aprioris. Il vaut peut-être mieux partir d'une feuille vierge. Si l'on n'a pas assez d'informations, on risque de ne pas avoir assez de clés de compréhension. Le travailleur social doit pouvoir s'accrocher à des éléments qui permettent de mieux comprendre la personne pour développer l'empathie.

6.5. Verbaliser ou ne pas verbaliser ?

6.5.1. Lié au contexte

Certaines raisons concrètes n'ont pas permis au travailleur du récit de verbaliser le malaise auprès du Monsieur :

- Question de temps : il n'y a que trois rencontres avant l'exclusion.
- Le cadre organisationnel et matériel :
 - o peu de moyens humains ;
 - o la rencontre a lieu dans une salle commune ;
 - o peu de temps est prévu pour dialoguer avec les parents : le ¼ d'heure avant la rencontre est un moment réservé à l'apaisement et non favorable à installer du malaise et le ¼ d'heure après, pour échanger sur la rencontre.

6.5.2. La personnalité/les caractéristiques du Monsieur

L'attitude de Monsieur n'a pas favorisé l'expression du malaise :

- Il se place d'emblé en opposition, ce qui installe une distance importante entre lui et l'assistante sociale.
- Il laisse peu de prise à une forme d'empathie de la part de l'assistante sociale. En lui signifiant qu'il est à distance d'elle, il lui fait passer le message qu'ils n'ont rien en commun. Cette attitude fait naître un sentiment d'impuissance chez l'assistante sociale : avec quel outil vais-je pouvoir travailler avec ce Monsieur ?

6.5.3. L'atmosphère installée

La place de la Crainte et du sentiment d'insécurité ne favorise pas l'expression du malaise :

- On sait en sociologie que le code d'interaction a une fonction d'apaisement dans la rencontre avec l'autre. Le « Bonjour » est un moyen d'exprimer à l'autre qu'on entre dans un schéma codifié. Quand on ne respecte pas ces codes-là, cela induit un sentiment d'insécurité. Ici en plus, s'ajoute un déni de reconnaissance par rapport à l'assistante sociale.
- Crainte de l'assistante sociale quant à l'agressivité du père, parce qu'elle sent qu'à certains moments il est « limite » et devient réellement agressif. Cette attitude ne favorise pas l'expression de l'étonnement car le risque est d'engendrer une forme d'agressivité de la part de ce Monsieur.
- Crainte aussi de faire violence à ce Monsieur et donc de rompre quelque chose de l'ordre d'une relation possible, avec en arrière-plan, l'intérêt de l'enfant. Peur qu'il décide de ne plus venir, ce qui n'est pas favorable à l'intérêt de l'enfant.
- Volonté de respecter le père dans sa différence, dans sa liberté culturelle. On touche ici à l'enjeu essentiel de l'interculturalité dans le travail social. Comment donner corps au respect de la différence ?

6.6. *Respect de la différence*

Comme travailleur social, la tendance est de vouloir se montrer respectueux de la différence mais de quelle manière ? Sur ce sujet, deux points de vue :

- On a un référent professionnel, une éthique, une déontologie : on doit éviter de poser des jugements de valeur sur les gens, on doit traiter les usagers de manière équitable. Les caractéristiques culturelles, sexuelles, religieuses... n'ont pas à intervenir dans le cadre du travail social. Il faut rester neutre. Le risque de cette posture est l'indifférence, la non-reconnaissance de l'autre.
- Respecter la différence c'est finalement la reconnaître et donc l'exprimer : « Vous me faites passer le message que je ne peux pas comprendre parce que je ne suis pas comme vous, alors expliquez-moi ! » Rester bienveillant et utiliser la « coopération conflictuelle » peut aider. Respecter la différence, ce n'est pas toujours y répondre mais s'y confronter. On peut créer de l'appartenance en n'effaçant pas la différence. Reconnaître les difficultés qu'on éprouve comme être humain face à la différence permet de réaffirmer une proximité possible.

6.7. *La place de la culture*

Peut-être que ce Monsieur a agi de la sorte en se disant : « Mes comportements culturels vous choquent tellement que je vais les utiliser pour vous agresser, je te jette ma culture à la figure ! » Le fait de ne pas serrer la main, de dire à l'assistante sociale qu'elle est impure, c'est une injure. Il y a ostensiblement une transgression, étant donné qu'il sait comment on fonctionne en Belgique, il connaît les codes, même s'il n'est pas là depuis longtemps.

Certains travailleurs témoignent du fait qu'il leur arrive régulièrement de ne pas serrer la main ou de ne pas regarder quelqu'un parce qu'on sait que ça risque de poser problème à l'autre. Il faut que chacun fasse un pas vers l'autre ; ici on en aurait peut-être attendu autant de la part de l'utilisateur... Cependant les travailleurs précisent que ce n'est pas la même chose quand il s'agit de valeurs fortement ancrées, comme les rapports hommes/femmes ou quand il s'agit d'éléments plus « superficiels » comme le fait de manger du porc.

Peut-être également, dit un participant, que dans la culture de cet usager, l'intime n'a pas de place en public. C'est pour cette raison qu'il ne transmet rien de réellement personnel et qu'il adopte cette attitude.

6.8. *L'intérêt de l'enfant*

Jusqu'où être tolérant au nom de l'intérêt de l'enfant ? Comment faire quand le parent n'est pas adéquat ?

Vu les missions de l'institution, c'est l'intérêt de l'enfant qui prime. Le travailleur social sera donc attentif à maintenir le lien parent/enfant. Pour ce faire, il va éviter ce qui peut parasiter le lien et donc maintenir un climat le plus sécurisé et pacifique possible. La crainte du travailleur est de briser l'alliance avec le parent. Cependant interpeller le parent, c'est aussi le reconnaître dans sa place de parent ; ne rien dire, c'est ne pas le respecter.

A contrario, le travailleur social pourrait se faire du souci sur le contenu de la rencontre entre le père et l'enfant : quelle place pour le désir de l'enfant lorsque le désir du père semble prendre

toute la place ? L'enfant-sujet devient l'enfant-objet (l'enfant-sujet est une notion assez récente dans notre culture, peut-être est-il dans un autre cadre culturel ?).

Vu le comportement du père envers les femmes, on peut également se faire du souci pour le futur de l'enfant en tant que futur femme adulte. Qu'en sera-t-il quand sa propre fille deviendra femme, quelle place lui prépare-t-elle ?

6.9. Valeurs

Jusqu'où va notre tolérance, notre non jugement, notre respect de la différence ? La tolérance met en jeu des cercles de valeurs : celui du travailleur social, du père, de l'enfant, de l'institution, du juge, celle de la société.

Comment se positionner entre la volonté de respecter l'autre et la volonté que l'autre s'adapte. Qui doit s'adapter à qui ?

Enfin, réfléchit-on en tant que travailleur ou citoyen ? Ce n'est pas la même posture.

6.10. Le cadre

Il faut impérativement prendre en compte le cadre de l'institution. Il n'est pas évident de trouver un équilibre entre nos valeurs de tolérance et d'ouverture et le maintien du cadre de l'espace-rencontre, qui doit permettre des relations pacifiées entre parents et enfants dans une même salle commune.

Préserver la valeur de tolérance et d'ouverture vient interroger le cadre : notre cadre peut-il accueillir la différence ? Comment l'adapter ? Quels éventuels aménagements raisonnables ? Pour plusieurs raisons, le cadre ne peut pas être modifié à volonté :

- pour la sécurité de l'institution ;
- parce qu'il est un outil de travail social, précisément quand les usagers s'en écartent, pour nourrir le travail et le dialogue avec l'utilisateur ;
- garantir un cadre c'est aussi montrer à la personne qu'on la respecte : « On ne vous accueille pas dans un « futoir », on vous accueille dans un cadre sécurisant... »

Est-il du ressort du travailleur social de rappeler le cadre ? Certains participants affirment que oui, rappeler le cadre mais aussi la loi et éventuellement les valeurs. Une des participantes explique qu'en tant qu'assistante sociale, elle se sent dans l'obligation de responsabiliser les usagers, par exemple autour de la valeur du travail et de tous les droits sociaux acquis avec le temps. Mais la valeur travail est-elle en lien avec l'interculturalité ?, souligne une participante.

6.11. Réactions/conclusions

Toutes ces hypothèses ne sont pas exclusives, elles sont peut-être même complémentaires. On pourrait remplacer le « ou » par « et ».

Les allers-retours entre l'étonnement, les hypothèses et les questions qu'on va poser à l'utilisateur peuvent également être éclairants pour lui, sachant qu'il n'est peut-être pas au clair avec sa propre situation. La difficulté reste de savoir si la personne va se sentir menacée ou pas par les questions qu'on lui pose, ce qui est imprévisible.

7. DEUXIÈME RÉCIT : L'ENFANT SORCIER

7.1. *Le récit*

Je suis tutrice MENA à temps plein depuis début 2008. Je venais d'être désignée tutrice quand je prends en charge cette fille de 14 ans, d'origine congolaise.

À son arrivée, elle est hébergée au centre de Neder-Over-Heembeek mais assez vite, elle ira vivre chez son oncle. Sa situation est assez nébuleuse.

Je fais une première visite chez son oncle. Il est marié et a quatre enfants. Il prend beaucoup de place et la jeune fille s'exprime peu. J'explique mon rôle, qui se centre entre autre sur l'intérêt du jeune de vivre là. Très vite, la question du séjour est mise sur la table. Je ne sais pas grand-chose sur le motif de la venue. Sur la fiche de l'enfant, il est écrit qu'elle est venue pour étudier, son oncle me parle plutôt d'un mariage forcé intrafamilial, elle n'en dit pas grand-chose.

Je tente d'éclaircir la situation pour argumenter une demande d'asile mais c'est très difficile. On va chez un avocat pour voir ce qu'on peut faire. J'essaie même de contacter la famille au pays mais on ne se comprend pas bien et l'oncle n'a pas de bons rapports avec sa sœur restée là-bas (la mère de la jeune fille). Comme on n'a pas suffisamment d'éléments pour introduire une demande d'asile, on introduit une demande séjour sur base d'une circulaire MENA qui va déboucher sur un refus.

Je la vois en moyenne toutes les six semaines. Soit je passe à la sortie de l'école, soit le mercredi après-midi je vais chez son oncle. Comme elle est très taiseuse quand on est chez son oncle, je lui propose souvent d'aller se promener. Un jour, je lui demande si sa maman ne lui manque pas, elle me répond que ce n'est pas facile de vivre chez son oncle.

En 2009, elle fugue. Je suis alertée par l'école. Quand je parviens à entrer en contact avec elle, la jeune fille me parle de coups qu'elle subit chez son oncle, de la part de sa tante. Je décide alors d'interpeller le SAJ. Cependant, contrairement à la jeune fille et l'oncle, la tante ne veut pas collaborer à cette démarche. L'oncle propose de tenter d'améliorer les choses en parlant avec son épouse. Le SAJ propose également d'autres aides que la jeune fille refuse.

Par ailleurs, chaque année, je tente de demander un séjour à l'OE mais j'ai peu d'éléments donc à chaque fois, j'essuie un refus.

Elle fait une autre fugue mais je ne suis pas mise au courant. Pendant trois mois, elle est placée dans une autre famille. Suite à des problèmes à l'école, je suis contactée par la police. Je rediscute alors de la situation avec l'oncle mais je ne recontacte pas le SAJ, étant donné qu'il y a très peu de place en institution et que dès lors, il vaut mieux trouver des solutions en interne. Elle va fuguer encore régulièrement et sera alors placée dans différentes familles. Elle semble avoir des difficultés pour gérer l'autorité dans les relations. En 2011, elle va vivre chez une dame qui habite près de mon bureau. Je la vois plus souvent. Elle a du mal à accepter les règles imposées par la dame chez qui elle vit. Je contacte le SAJ pour qu'il fasse une médiation.

En juin 2011, elle va faire une fugue qui va durer deux mois et demi. Elle sera retrouvée par la police et amenée au SAJ. Là, elle va dire au SAJ qu'elle veut rentrer dans son pays. Je la vois le lendemain, devant le conseiller d'aide à la jeunesse et on commence à préparer un retour. On décide de retrouver les parents et de creuser cette piste. Quelques jours après, ce projet n'est déjà plus d'actualité. Son oncle me dit que cette fille a toujours été rejetée en RDC, parce qu'elle est considérée comme un enfant sorcier. Déjà en RDC, elle fuguait régulièrement. Ses parents seraient partis vivre en Angola.

J'ai des versions très différentes de ce qui s'est passé là-bas. C'est un enfant illégitime né hors mariage. Elle n'a appris que quelque mois avant son départ que l'homme avec qui vit sa mère n'est pas son papa. Elle a retrouvé son vrai papa. Il aurait voulu lui organiser un mariage forcé avec un cousin à lui. L'oncle me dit que c'est pour cela que la mère l'a envoyée ici. Elle a trois petits frères et sœurs au pays. Il n'y avait pas d'argent pour qu'elle aille à l'école. Elle dit que c'est pour cela qu'elle dit qu'elle est venue...

La dernière famille chez qui elle réside propose d'être famille d'accueil. De cette famille, elle n'a jamais fugué. Il y a une fille avec qui elle s'entend bien et une grande sœur. Cette famille sera désignée par le SAJ.

7.2. Les enjeux

Voici les difficultés que je rencontre pour travailler cette situation :

- Elle va avoir 18 ans, j'aimerais qu'elle construise un projet de vie pour tenter d'obtenir un séjour. C'est difficile, elle change tout le temps de projet.
- Je ne parviens pas réellement à l'aborder, à faire sortir des choses, à collecter des informations.
- Les parents semblent avoir décidé qu'elle devait rester en Belgique mais pourquoi ?
- Elle a des attitudes bizarres. Son oncle a une peur bleue qu'elle tombe enceinte. Elle me dit qu'elle a envie d'avoir un bébé... Problème d'adolescence.
- Au départ, j'étais très en lien avec l'oncle et donc peut-être que maintenant elle me met dans le clan de l'oncle.
- C'est une jeune qui a vite compris comment cela se passe ici. Elle a compris que l'enfant a des droits.
- Le grand-père maternel met la pression à l'oncle pour qu'il s'occupe de sa petite-fille.

8. L'ESPACE DES POINTS DE VUE

8.1. Les différents acteurs

En Afrique : la mère, le père, le père biologique, le grand-père, le cousin.

En Belgique : l'oncle et sa femme, la deuxième famille d'accueil, l'Office des Étrangers, la police, le SAJ, l'école, la tutrice, ses pairs...

Les uns veulent la faire repartir (OE), les autres ne veulent pas qu'elle reparte mais ne veulent plus de la jeune chez eux (l'oncle et sa femme), d'autres encore veulent à tout prix qu'elle reste en Belgique (la mère, le grand-père)... Et elle doit tenter de construire son projet entre tous ces acteurs animés par des enjeux très différents.

8.2. Pourquoi est-elle partie ?

Différentes interprétations des raisons de départ.

- Aider sa famille – pour des raisons économiques
 - o Pour soulager sa famille étant donné que c'est une famille relativement modeste, c'est une bouche en moins à nourrir
 - o Stratégie de regroupement familial

La version officielle est qu'on l'envoie pour des études, parce qu'on n'a pas les moyens de payer l'école et qu'en Belgique, elle va pouvoir être scolarisée.

- Protéger la jeune fille contre un mariage forcé avec le cousin du père biologique
- Protéger la famille contre cette fille qui représente un danger pour la famille :
 - o Parce que c'est un enfant sorcier : on est face à un rituel qui consiste à les envoyer ailleurs en vue d'une guérison. On parlera de migration thérapeutique
 - o Parce qu'elle est déviante et qu'elle a des problèmes avec l'autorité (elle a déjà fait plusieurs fugues en Afrique)
 - o Parce qu'elle est le symptôme d'un dysfonctionnement familial (c'est un enfant illégitime), sa mise à l'écart est nécessaire

Peut-être que cette déviance, ce problème avec l'autorité, est lié au fait qu'on la considère comme un enfant sorcier mais également lié au fait qu'elle est une enfant illégitime. Elle serait porteuse d'un secret. Elle semble être un peu la variable d'ajustement ou le plomb qu'on peut faire sauter à un moment pour maintenir l'équilibre familial et donc, on le fait sauter en la mettant à l'écart, en l'envoyant en Belgique.

8.3. Pourquoi ce flou, ce silence, ce brouillage ?

Différents niveaux d'interprétation : ce qu'elle sait, ce qu'elle ne sait pas, ce qu'elle croit savoir (discours tenu).

On peut aussi se poser la question de qui parle finalement et qui est autorisé à parler ?

Elle ne parle pas parce que :

- Elle ne connaît pas les raisons exactes pour lesquelles elle est ici en Belgique et donc elle ne sait rien en dire de plus que ce qu'on lui a dit : « Tu es en Belgique pour faire des études. »
- Elle sait qu'en Afrique, on la qualifie d'enfant sorcier mais elle n'en parle pas parce qu'elle a peur de ne pas être comprise : « Si je viens en Belgique avec cette référence à l'enfant sorcier, je ne vais pas pouvoir être entendue. »
- Elle n'a pas confiance dans les personnes belges, voire même dans les adultes en général : elle a du mal avec son oncle, avec la femme de son oncle, avec la deuxième femme de son oncle, on voit qu'elle n'est bien que dans un endroit où elle peut compter sur des pairs, sur des copines.
- Pour cette jeune fille, sa tutrice paraît trop proche de l'oncle, trop alliée à l'oncle.

- Sa tutrice a évoqué le fait aussi qu'elle a été trop pressante à la faire parler : il y a un important enjeu professionnel pour elle, qui est d'avoir des informations pour constituer un dossier.
- Elle sait des choses mais elle n'est pas autorisée à parler ou alors même qu'elle ne sait pas parce qu'elle n'est pas autorisée à savoir :
 - o A cause d'un interdit familial (secret familial, l'enfant illégitime)
 - o Interdit culturel : seuls les adultes savent/seuls les adultes parlent
Le problème c'est que quand les adultes se mettent à parler à la place de l'enfant, ils embrouillent les pistes
- Enjeux autour de la régularisation :
 - o Méfiance par rapport aux autorités belges (on lui a interdit de s'adresser aux autorités de peur qu'elle dise n'importe quoi pour la défense de son dossier)
 - o Méfiance par rapport à la tutrice qui serait perçue comme agent du pouvoir, perçue comme trop proche de l'OE
- Culture familiale : on n'a pas l'habitude de voir intervenir l'Etat mais plutôt de régler les problèmes en famille, dans une forme de solidarité élargie de la famille.
- Culture africaine : le non-dit, qui serait important dans les communications traditionnelles en Afrique, le discours tam-tam, par bribes, avec des intermédiaires multiples qui amènent beaucoup de mécompréhensions.
- Compréhension africaine du monde qui serait cosmogonique : tout est relié à tout, tout est dans tout. Il n'y aurait pas une seule raison pour laquelle cette jeune fille serait venue mais un enchevêtrement de raisons.

8.4. Pourquoi la fugue ?

- Parce qu'elle ne trouve pas sa place : elle est en recherche d'appartenance (l'importance des pairs)
- Plus une recherche de sécurité qu'une mise en danger (refuge, port d'attache)
- Pour conforter la place marginale que sa famille lui a toujours attribuée, elle fait sien le stigmat (l'exil a été une solution pour sa famille en Afrique, l'exil paraît une solution dès qu'elle pose problème)
- Elle est vraiment très limitée dans ses marges de manœuvre :
 - o Pour espérer obtenir un séjour en Belgique, il faut qu'elle soit dans une « hyper-citoyenneté » (respecter les règles, bien se comporter, bien réussir à l'école...)
 - o Sans perspectives réelles d'accès au séjour sur le territoire, elle ne trouve pas la motivation pour s'impliquer et bien se comporter.
- Manière de prendre des distances par rapport à sa famille : par la fugue, elle s'éloigne de plus en plus de sa famille maternelle
- Fugue comme rituel, comme rite de passage :
 - o En Afrique, le rituel pour le passage à l'âge adulte est peut-être de pouvoir se mettre en exil et donc ici elle n'a pas d'autres choix que d'être dans la fugue pour jouer ce rituel-là
 - o Rituel lié à l'âge de l'adolescence, à la difficulté de trouver des transitions et des rites de passages vers l'âge adulte

8.5. Pourquoi tant de difficulté à construire son projet ?

Pourquoi cette jeune fille éprouve-t-elle tant de difficulté à exprimer clairement son projet pour l'avenir ?

- Comment pourrait-elle savoir où elle va alors qu'elle ne sait sans doute pas d'où elle vient ? Si on part de l'hypothèse qu'elle ne sait pas pourquoi elle a été envoyée en Belgique, elle ne sait pas où est sa place, elle est dans l'ici et maintenant et n'arrive pas à se projeter dans un avenir plus ou moins proche
- Les points de vue divergent sur ce que cette jeune fille sait :
 - o Elle n'aurait pas conscience de l'enjeu, sinon elle donnerait une information correcte, fluide et claire pour constituer un dossier pour la défendre
 - ><
 - o Elle est bien consciente de l'enjeu mais comme elle souhaite une expulsion, consciemment ou inconsciemment, elle ne fait rien pour obtenir ses papiers
- Elle n'a jamais appris à décider par et pour elle-même. C'est aux adultes de décider pour elle et de lui attribuer sa place. On peut se dire qu'elle attend que l'OE lui attribue de façon claire sa place, c'est-à-dire en Afrique
 - o Dimension familiale
 - o Dimension culturelle

9. PERSPECTIVES PRATIQUES

9.1. A quoi doit-on être attentif dans la rencontre interculturelle ? Quels enjeux ?

- Difficultés à comprendre l'autre et à se faire comprendre ;
- Difficultés à trouver un point d'accroche sur lequel fonder une relation et construire de l'empathie ;
- Difficultés à collaborer ;
- Où fixe-t-on la limite, jusqu'où tolérer ?
- Comment ne pas projeter nos modèles et nos projets (ou ceux de la société) sur les usagers ?
- Comment ne pas juger ?

9.2. Quelles pistes d'actions ?

9.2.1. De manière générale

- Se laisser étonner ;
- Se mettre dans une posture de souplesse relationnelle ;
- Ne pas écouter que soi, prendre le temps d'écouter l'autre ;
- S'autoriser à questionner l'autre ;
- Le travailleur social est le tampon entre société et usager :
 - o Créer des marges de manœuvre, une troisième voie pour l'utilisateur, pour le travailleur social, pour la société (mission de maintenir la « paix »)
- Se décaler par rapport au « jeu dans lequel on joue », au cadre, aux attentes sociales.

9.2.2. *Du côté du travailleur social*

- Ne pas se voir comme le sauveur mais comme le maillon d'une chaîne ;
- Reconnaître ses propres difficultés, impuissances, ses projets pour l'autre, ses jugements de valeurs, limites, contraintes... ;
- Se mettre dans une posture de curiosité : fantasmer sur des interprétations pour ne pas arrêter son jugement, s'autoriser à imaginer l'impossible, à aller dans tous les sens ;
- Se mettre en position de bienveillance face aux usagers qui nous semblent les plus différents, leur prêter dans un premier temps de bonnes intentions ;
- Ne pas répondre tout de suite aux besoins, pour comprendre le contexte dans lequel la personne place son désir ;
- Ouvrir les questionnements pour comprendre la situation et l'histoire de la personne.

9.2.3. *Du côté de l'usager*

- Qu'attendre de sa part :
 - o Travailler sur ses propres stéréotypes
 - o Démystifier sa culture monolithique et immuable

9.2.4. *En lien avec la culture*

- Posture de relativisme : se questionner sur ce qui est normal pour moi ;
- Aptitude à se décentrer de ses propres référents ce qui implique de se dégager des attentes d'adaptation de l' « étranger » ;
- Nommer à l'autre son projet, celui de la société, la tendance irrésistible à vouloir le mener vers ce qui est bon pour soi ;
- Nommer le jeu dans lequel on joue, pour soi et pour l'autre ;
- Ne pas hésiter à oser demander à la personne des explications sur son cadre ;
- S'imaginer à la place de l'autre ;
- Valoriser l'autre dans :
 - o ses différences culturelles
 - o ses efforts d'adaptation
- Reconnaître/valoriser le vécu de l'usager – au-delà de la différence culturelle – et ses projets ;
- Trouver un média pour communiquer, d'autres formes d'expression :
 - o Dessins
 - o Collectifs de parole
 - o ...

- Faire appel à des médiateurs culturels ;
- Chercher un équilibre entre tout culturaliser et croire que rien n'est culturel ;
- Être attentif à la fracture entre une conception transcendantale et une conception rationnelle-relativiste ;
 - o Jusqu'où laisser la place aux conceptions transcendantales ? Atteintes aux Droits de l'Homme ?
- Être attentif à ce que représente « être aidé » dans d'autres cultures (par ex. hommes magrébins) :
 - o Ne pas aider ? Ne pas être trop soutenant ?
 - o Rapport à l'honneur
 - o Rapport à l'autorité
- Prêter aux usagers des capacités de dialoguer, négocier, communiquer (>< position asymétrique entre le travailleur social et l'utilisateur) ;
- Pointer avec eux les marges de liberté au sein de leur tradition ;
- Recréer un espace entre le là-bas et l'ici ;
- Trouver un point d'accroche entre le travailleur et l'utilisateur même si tout semble les éloigner ;
- S'intéresser au mode de solution des problèmes dans leur propre pays/culture pour envisager des solutions métissées ;
- Voyager.

9.2.5. *Au niveau de l'institution*

- Travailler ces situations en réunion d'équipe et proposer aux autres de s'autoriser des interprétations ;
- Échanger avec d'autres pour ne pas rester enfermé dans ses propres références :
 - o En équipe ;
 - o En supervision ;
 - o Avec des gens d'autres cultures ;
 - o Avec des personnes ressources (cf. médiateurs culturels).
- Oser remettre en question les règles du jeu ;
- Soutenir et formaliser une interrogation sur le cadre (cf. aménagements raisonnables) :
 - o Se questionner sur la pertinence et le sens des aménagements raisonnables (faisable, souhaitable et/ou sensé)
 - o Militer (au sein de l'institution ou même plus haut) pour des aménagements raisonnables quand c'est possible
 - o Formaliser les aménagements raisonnables dans les institutions

10. ÉVALUATION

10.1. Points positifs

- Intéressant ;
- Parole bien distribuée à tout le monde ;
- Respect de chaque personne avec sa manière de voir ;
- Intérêt de rencontrer les collègues dans un autre cadre ;
- On réalise qu'on rencontre les mêmes difficultés dans les différents cadres de travail ;
- Sans grille de lecture unique donnée au départ (>< grille théorique psy), on parvient à en tirer quelque chose ;
- « On voit qu'il y a un travail important qui est fait entre les séances. Après la première journée, on ne sort pas tout à fait enrichi mais après, quand on voit ce que vous avez fait de choses qu'on a dit de manière brouillon... »
- Nous aide/oblige à nous poser ;
- Bon respect des horaires.

10.2. Points négatifs

- Pas facile au début parce que je suis jeune diplômée ;
- Cela aurait été bien que les personnes se présentent davantage pour mieux connaître les contextes professionnels respectifs et mieux comprendre d'où chacun parle ;
- Il y a encore beaucoup de questions en suspens ;
- On est encore bien embrouillés ;
- Cela aurait été bien qu'il y ait plus de secteurs autour de la table ;
- Septembre est une période dense donc il n'est pas évident de se libérer trois journées.