

L'interculturel : moi et l'Autre...

Danielle Gratton est psychologue, anthropologue et directrice fondatrice du Centre d'étude et d'intervention en relations interculturelles. C'est à ce titre qu'elle a donné, en novembre 2007, une conférence à l'hôpital Sainte-Justine de Montréal. Elle nous a autorisés à en faire un découpage qu'elle a pu lire et approuver.

[PRÉVENTION AU TRAVAIL] CERNER UNE POPULATION IMMIGRANTE, LA SERVIR ET LA PROTÉGER DES PRÉJUGÉS EST UN DÉFI DE TAILLE...

[DANIELLE GRATTON] On est coincés entre deux feux. On veut répondre à ses besoins, mais on ne la connaît pas vraiment. Et quand on connaît certaines de ses particularités, on préfère ne pas les nommer parce qu'on risque de créer des préjugés. Ce qui explique pourquoi certains intervenants travaillant avec des immigrés se sentent frustrés : ils essaient de faire leur boulot, mais ils ne savent pas pourquoi ça ne fonctionne pas. Un exemple patent. Dans nos pays occidentaux, la famille, de type nucléaire, s'inscrit dans une société basée sur l'individu, et le rapport social entre les personnes est de type égalitaire. Les hommes et les femmes partagent les mêmes lieux de pouvoir et d'action et jouissent des mêmes droits. Dans le monde non occidental, la famille est, le plus souvent, élargie et l'unité de base n'est pas l'individu mais le groupe, la communauté. Les rapports sociaux sont basés sur la hiérarchie et les privilèges. Les hommes

et les femmes ont des lieux séparés d'action et de pouvoir. Trop souvent, les intervenants ne comprennent pas que leur action, leur motivation, leur mode d'intervention, leurs outils, leurs réactions sont nourris par la société occidentale, mais ne sont pas en cohérence avec l'Autre, qui ne fonctionne pas selon la logique occidentale. D'où les problèmes ! La rencontre entre deux logiques culturelles différentes provoque inévitablement des écarts culturels, à l'origine d'émotions nouvelles, autrement dit de chocs culturels.

[PT] LA CULTURE DE L'AUTRE EST DONC UN FREIN ?

[DG] Vous touchez là une zone très sensible. Je rencontre fréquemment des intervenants de toutes sortes. Ils partagent les mêmes préoccupations et se posent les mêmes questions. Comment tenir compte des autres cultures ? Comment ne pas froisser l'Autre ? Quand faut-il mettre des limites ? Que faire pour que l'Autre comprenne et collabore et que faire s'il ne comprend pas ? Jusqu'où aller dans ses demandes ? Toutes ces questions nous ramènent inmanquablement à la culture, que l'on peut définir comme étant des façons de penser, de dire et d'agir. La façon de penser nous donne des modèles, certes. Mais la culture étant vivante, le mode de penser est à la fois stable et en changement. C'est vrai pour notre culture, mais aussi pour celle de l'Autre. Il faut se souvenir qu'il y a trois déterminants à la culture. L'adaptation au milieu, le besoin qu'a l'être humain de se distinguer d'un groupe à l'autre et les choix arbitraires que toute société doit nécessairement faire. Par exemple, ici, le noir est la couleur du deuil. Ailleurs, c'est le blanc ou encore le rouge. Alors d'une certaine manière, la rencontre interculturelle est une rencontre entre aveugles. Les barrières culturelles surgissent lorsque des manières différentes de penser, de dire et de faire ne convergent pas ou ne coïncident pas. Si on parvient

à prendre conscience de ça, on peut aboutir à de nouvelles possibilités d'ancrage au moment de la rencontre avec l'Autre. Un intervenant doit choisir à quel niveau il va établir la communication avec l'Autre. Je m'explique. Sur le plan universel, un médecin ou une infirmière qui échange avec un immigrant aux prises avec des maux de ventre pourra dire : « Ce n'est pas drôle d'avoir mal au ventre. » S'il établit la communication à partir de spécificités régionales, il va plutôt tenter de créer un pont entre sa culture et celle de l'autre : « Chez nous, quand on a mal au ventre, on fait ceci. Chez vous, qu'est-ce qu'on fait dans un cas pareil ? » Sur le plan individuel, il posera la question suivante : « Actuellement, la douleur vous empêche de faire quoi ? »

[PT] AU COURS D'UNE RENCONTRE, QUE CE SOIT AVEC UN MÉDECIN, UN ENSEIGNANT, UN FONCTIONNAIRE, ETC., L'IMMIGRANT A DES ATTENTES ET L'INTERVENANT AUSSI. SE POURRAIT-IL QU'ELLES SOIENT UN FREIN À LA COMPRÉHENSION, À L'ACTION, À L'ÉCHANGE ?

[DG] Un chercheur a proposé une métaphore qui explique bien ce qui se passe. Si on transpose un érable dans les Antilles, quelle chance a-t-il de devenir un cocotier ? Aucune ! Même si un être humain est transplanté ailleurs par le processus migratoire, il ne peut pas laisser de côté toutes ses caractéristiques culturelles. Des changements peuvent surgir, par exemple dans ses comportements. Mais si nous voulons qu'un nouveau comportement apparaisse, il faut favoriser le bon contexte d'apprentissage. Revenons à l'arbre. Les changements possibles du tronc sont plus délicats. On touche là à la structure sociale de l'être humain. En conséquence, une société d'accueil doit baliser le rythme du changement. Quant aux racines de l'arbre, très peu de changements sont possibles. Symboliquement, les racines sont les fondements de la pensée d'une société, sa



Photo : Marie-Josée Legault

« Si on transplante un érable dans les Caraïbes, quelle chance a-t-il de devenir un cocotier ? Aucune ! Même si un être humain est transplanté ailleurs par le processus migratoire, il ne peut laisser de côté toutes ses caractéristiques culturelles », observe Danielle Gratton, lors d'une promenade au cœur du quartier chinois de Montréal.

mythologie. Alors qu'on le veuille ou non, dans un contexte multiethnique, il faut en tenir compte et accepter le fait que certaines choses ne peuvent pas changer...

[PT] COMMENT RÉUSSIR À ÊTRE EFFICACE QU'ON EST EN RELATION AVEC L'AUTRE ?

[DG] Il existe des points de repères. Savoir communiquer en relations interculturelles, c'est comme faire des mathématiques de niveau primaire. Il faut absolument comprendre la structure de base, ensuite le reste sera plus facile à décoder. Dans les faits, nous devons tous passer, que l'on soit travailleur ou gestionnaire, d'une vision monoculturelle à une vision interculturelle. Aussi faut-il créer un nouveau modèle de communication afin d'intervenir sur

les écarts culturels. Il faut par conséquent poser une hypothèse d'écarts possibles pour ensuite faire un diagnostic d'écart culturel en termes de trois types de rencontres : facile, difficile ou impossible. Un exemple pour chacun. Rencontre facile : tout le monde aime aller dîner dans un restaurant exotique, écouter la musique des autres peuples. Rencontre difficile : faire du baladi, ou s'adonner à des danses latines ou autres, déjà, c'est plus ardu, il faut le vouloir, il faut s'investir et persévérer. Rencontre impossible : si une personne est chrétienne, elle ne peut pas être aussi musulmane ou juive. Chaque société possède des critères d'inclusion liés à des droits, des devoirs et des usages. En faisant un diagnostic : « La rencontre que je vais faire est-elle du genre facile, difficile ou impossible ? », on mesure les difficultés et on peut agir en conséquence.

[PT] LES RENCONTRES FACILES NE POSENT PAS DE PROBLÈME. QUOI FAIRE AVEC LES DEUX AUTRES ?

[DG] Il existe des outils pour réduire les écarts culturels dans le cas des rencontres difficiles : la validation, la négociation, l'échange, l'emprunt et la coconstruction. Pour ce qui est des rencontres impossibles, il faut aller chercher des partenaires et se faire

aider. Il peut s'agir de collègues ayant vécu le même problème et ayant trouvé des solutions. Ou encore de gestionnaires qui accorderont du temps pour comprendre vraiment ce qui se passe et tenter une nouvelle approche. Les formations en communication interculturelle visent à apporter les changements exigés par cette nouvelle réalité. Celui désiré doit être complété par un soutien aux gestionnaires, qui sont les moteurs de ce changement. Lequel demande par ailleurs des adaptations de la structure et des processus organisationnels (justificatifs, politiques et pratiques).

[PT] DEPUIS QUELQUE TEMPS, ON PARLE BEAUCOUP DE PRÉJUGÉS, LES NÔTRES ET CEUX DES IMMIGRANTS...

[DG] Il faut faire la différence entre les préjugés et les différences culturelles. Une différence culturelle est un fait objectif que l'on peut exprimer à l'aide de statistiques. Un préjugé implique qu'un fait n'est pas fondé, et lorsqu'il l'est, cela veut dire que le fait culturel en question n'est plus objectif, car il comporte une valeur positive ou négative. Lorsque ce système de valeur positif ou négatif sous-tend une valorisation ou une survalorisation d'une société au détriment d'une autre, cela s'appelle de l'ethnocentrisme, notamment le racisme. Être né au Québec, au Maroc, en Haïti, en Australie, c'est un fait objectif. La culture de chacun comporte des différences culturelles et malheureusement, on n'en tient pas toujours compte. De ce fait, on crée des préjugés et on sent bien qu'on est inefficace. Pas étonnant, si nos outils d'intervention traditionnels ne fonctionnent pas. Le temps est venu pour nous tous de changer de modèle de communication avec l'Autre. De privilégier des formations en relation interculturelle pour tous : les immigrants, bien sûr, mais aussi les personnes ayant un rôle à jouer sur le plan de l'accueil, de l'insertion dans le monde du travail et de la santé. **PT**

MONIQUE LEGAULT FAUCHER