

# La compétence interculturelle dans le domaine de l'intervention éducative et sociale

*Les formateurs, enseignants, animateurs, travailleurs sociaux sont, dans le contexte économique et social actuel, de plus en plus confrontés à ces enjeux cruciaux que sont la prise en compte - individuelle ou collective - de publics hétérogènes et la gestion d'instances, d'espaces de confrontation sociale ou culturelle. Il leur faut ainsi développer des "savoir-faire" d'un type particulier que je tenterai de décrire ici sous le terme de compétence interculturelle.*

C'est à travers les actions de formation de professionnels de terrain (Flye Sainte Marie, 1995) menées depuis plusieurs années autour de la question interculturelle - séances de formation initiale, stages de formation continue, ou interventions dans le cadre d'une formation supérieure de travailleurs sociaux (DSTS) - que nous avons été amenés à développer cette réflexion.

Avec les professionnels participant à ces actions, nous tentons l'identification des voies d'une meilleure adéquation des interventions sociales et éducatives à ces différents publics souvent désignés comme spécifiques : publics d'origine étrangère ; d'appartenances ethno-culturelles particulières (tsiganes, par exemple..) ; publics "stigmatisés" : personnes en difficulté sociale, en situation d'exclusion économique et sociale, personnes illettrées....

Ce travail est soutenu par deux démarches formatives :

- a) l'apport de **clefs de compréhension sociologiques et culturelles** permettant une meilleure compréhension de la signification

**Anne Flye**  
**Sainte Marie**

**Responsable formation**  
**Association Inter -**  
**Service - Migrants Est**  
**Metz**

des pratiques observées et ainsi une certaine tranquillisation des professionnels face au caractère déconcertant et "étranger" de certaines pratiques.

- b) Le repérage en commun des "zones sensibles" de confrontation **interculturelle** (selon l'expression de M. Cohen-Emerique, 1984), c'est-à-dire des situations les plus susceptibles de provoquer chez le professionnel surprise, angoisse, révolte, ou des points les plus sujets à malentendus.

Cette démarche de formation s'est construite autour de la question des interactions entre professionnels et personnes étrangères... mais dans le travail d'analyse des pratiques menées à partir des situations concrètes de confrontation identifiées par les professionnels, nous avons été amenés fréquemment à repérer des expériences de tensions, de malentendus ou réactions de surprise, de "chocs culturels" liés autant à des différences d'ordre social (différence de classe...) qu'à des écarts d'ordre ethno-culturel.

C'est ainsi que nous avons cherché à définir des compétences et attitudes de base à mettre en oeuvre dans une pratique d'accompagnement des publics "spécifiques" et des publics socialement "stigmatisés".

**"Les "chocs culturels"  
sont autant liés à des  
différences d'ordre  
social qu'à des écarts  
d'ordre ethno-culturel"**

Pour définir la nature de cette compétence interculturelle, je la référerai d'abord aux compétences sociales et relationnelles de base - c'est-à-dire les compétences qui sous-tendent un comportement social équilibré - qui sont, par exemple, les capacités à établir et maintenir des relations, à communiquer (c'est-à-dire à la fois s'exprimer et écouter), à comprendre la pensée de l'autre et partager l'émotion qu'il ressent (faculté d'empathie), à inter-agir (capacité de coopération), à agir sur l'autre sans le contraindre (assertivité)....

Toutes capacités qui supposent probablement d'être étayées par des capacités d'ordre cognitif utiles à tout acteur social pour orienter ses actions : les capacités d'analyse, de mise en relation des faits entre eux, de "mobilité mentale", d'approche comparative, de décentration cognitive, de relativisation.

Il serait souhaitable dans l'absolu que tous les individus aient la possibilité de développer de façon précoce ces compétences dans leurs dimensions cognitives et sociales : l'école a bien sûr, à cet égard, un rôle essentiel à jouer pour la préparation des publics scolaires à leur futur rôle d'acteur social.

Mais concrètement ces compétences ne sont pas toujours cultivées de façon systématique. Dans plusieurs champs professionnels (l'enseignement, la formation, le travail social, la vente..), des moyens, en particulier dans le cadre des formations initiales et continues, doivent donc être mis en oeuvre pour améliorer la compétence relationnelle des intervenants. Au delà de cet entraînement spécifique au service d'une performance accrue en terme de qualité des inter-actions et d'efficacité des actions, ces secteurs professionnels sont aujourd'hui amenés, en fonction des contextes d'intervention, à penser un "*affinement*" particulier des compétences sociales en compétence interculturelle.

---

## COMMENT DÉFINIR LA COMPÉTENCE INTERCULTURELLE ?

---

La compétence interculturelle peut être définie comme cette capacité qui permet à la fois de **savoir analyser et comprendre** les situations de contact entre personnes et entre groupes porteurs de cultures différentes, et **de savoir gérer** ces situations. Il s'agit de la capacité à prendre une distance suffisante par rapport à la situation de confrontation culturelle dans laquelle on est impliqué, pour être à même de repérer et de lire ce qui s'y joue comme processus, et pour être capables de maîtriser ces processus.

Cette compétence interculturelle comprend tout d'abord les **savoirs théoriques** qui permettent de "*penser*" les situations et les contextes interculturels, c'est-à-dire :

- le repérage des processus socio-cognitifs interférant sur les représentations réciproques et dans les relations entre porteurs de cultures différentes ;
- l'approfondissement théorique des notions de culture et d'identité et la compréhension, dans les contextes de confrontation entre modèles culturels, des stratégies de remaniement culturel et de repositionnement identitaire ;
- la compréhension des dimensions fondatrices des différents systèmes culturels (principes organisateurs, valeurs, règles, codes, etc...) et l'approche comparative entre modèles et sociétés ;
- la compréhension des réalités internationales, en terme d'échanges entre sociétés, de confrontation de modèles culturels, de déplacements de populations et la compréhension des réalités migratoires à l'échelle nationale et locale.

Dans ce corpus de savoirs théoriques conjuguant réflexion conceptuelle, psychologie sociale, approches ethnologique, économique, historique, sociologique... la compréhension des processus spontanés de perception des réalités sociales, le repérage des distorsions dans les mécanismes socio-cognitifs à l'oeuvre en situation de confrontation sociale et culturelle, l'identification des prismes interférant dans les interactions quotidiennes..., nous paraissent constituer des composantes essentielles de l'outillage théorique indispensable au développement de la compétence relationnelle et interculturelle de l'intervenant éducatif et social.

Une initiation systématique à la notion de catégorisation devrait étayer ces repérages : **la catégorisation**, processus de base de l'activité perceptive et cognitive (Tajfel, 1972) qui amène chaque individu à classer les réalités perçues selon certaines catégories, à opérer ce classement en fonction de son cadre de référence personnel (c'est-à-dire de ses connaissances préalables, de ses habitudes mentales, de son expérience et de ses objectifs) et à sélectionner, plus ou moins inconsciemment, dans les réalités observées les informations qui coïncident avec les catégories qui sont siennes.

Dans le domaine de la catégorisation sociale, les effets de telles opérations de classement opèrent dans un double sens :

- celui d'une simplification du réel, par une polarisation de l'attention sur tel ou tel indice parmi ceux qui apparaissent dans la réalité observée et réalisation d'un tel classement à partir de cette sélection réductrice (**effet de stéréotypie**). Par exemple : sélection exclusive du critère de sexe, ou d'appartenance ethnique ou religieuse, ou de handicap (illettrisme)...
- celui d'une généralisation appliquée aux éléments du réel :
  - par l'attribution des mêmes caractéristiques à tous les éléments regroupés, par le jeu de l'effet de stéréotypie, dans une même catégorie sur tel ou tel critère (**effet d'assimilation**) ;
  - par l'attribution aux éléments d'une même catégorie sur un certain critère des mêmes caractéristiques globales, renforcement simultané des facteurs de différenciation par rapport à d'autres catégories (**effet de contraste**).

S'il ne peut être question d'échapper à ces processus de catégorisation faisant partie des processus cognitifs ordinaires, il semble possible au professionnel, devenu un peu plus lucide sur ces mécanismes, d'en diminuer les effets pervers dans les relations inter-individuelles ou intergroupales, en particulier en contexte professionnel.

Car la catégorisation est l'opération par laquelle s'installe le "*stéréotype*" (c'est-à-dire l'image regroupant l'ensemble des traits censés être partagés par les éléments d'une même catégorie), et on mesure vite combien elle peut engendrer l'installation de certains étiquetages ; opérations de catégorisation qui sous-tendent également l'installation des **préjugés** (c'est-à-dire des représentations généralisantes forgées a priori, sans fondement empirique ou rationnel, amenant à juger les individus en fonction de leur appartenance catégorielle, et résistantes à l'apport d'informations) et vont servir de fondement aux processus de **stigmatisation sociale**, en d'autres termes de "*jugement de valeur*".

**"Les opérations de catégorisations peuvent servir de fondement aux processus de stigmatisation sociale"**

A partir de ce premier niveau de repérage théorique (celui du "*savoir-penser*" les situations de contact interculturel), dont nous venons de détailler un des axes, peut être mis en oeuvre "*un savoir-agir*" interculturel venant enrichir le savoir-agir relationnel de base.

Sans développer ici toutes les composantes d'un savoir agir communicationnel (évoquées en introduction), j'évoquerai un point clef en matière de relations interprofessionnelles et a fortiori interculturelles.

Nous fonctionnons souvent dans les situations de relation avec des personnes de même origine que la nôtre comme si "*nous étions sur la même longueur d'onde*", comme si les cadres de référence respectifs se correspondaient à peu près, comme si la communication allait de soi : une apparente proximité culturelle nous dispense de nous poser des questions. Mais la référence de notre interlocuteur à une logique différente de la nôtre va nous obliger, par la dissonance cognitive qu'elle induit chez nous, à prendre conscience de la difficulté en soi de l'acte de communiquer.

Par cette confrontation à l'altérité, nous sommes comme invités, voire contraints à la vigilance sur nos modes perceptifs et interprétatifs. Ce qui m'amène au postulat suivant : ce ne sont pas les écarts d'ordre social ou culturel en eux-mêmes qui posent problème dans la relation (ces écarts existent toujours, même entre natifs d'un même territoire..., et existeront probablement de plus en plus fréquemment dans le contexte d'identités de plus en plus "*multi-référentielles*") ; **c'est plutôt l'incapacité fréquente des interlocuteurs à repérer le poids de ces écarts** dans leurs incompréhensions, leurs malentendus, leurs heurts et à gérer ces situations de tension - inter-individuelle ou inter-groupes - **par une démarche systématique d'explicitation de ces écarts.**

Une compétence interculturelle améliorée suppose ainsi très certainement le développement d'une **capacité à méta-communiquer**

(Watzlawick, 1979), ce qui nous renvoie bien sûr aux compétences théoriques (le “*savoir-penser*”) évoquées plus haut : dans tous les cas de communication difficiles, il y a comme un cercle vicieux de malentendu qu’on ne peut briser tant que la situation de communication, d’interaction ne devient pas elle-même objet de communication : il faut donc sortir du cercle pour le résoudre, il faut prendre du recul par rapport à la situation pour être à même de la dénouer...

Je n’évoquerai pas ici les situations ordinaires, quotidiennes, dans lesquelles on omet souvent d’“*interrompre*” les cercles vicieux, mais les situations professionnelles dans lesquelles, comme formateur, comme enseignant, comme intervenant éducatif ou social, nous sommes mandatés pour établir des relations avec - et être efficace auprès - de publics divers :

- qu’on peut caractériser à la fois comme des publics **spécifiques**, car porteurs de caractéristiques cognitives et de traits culturels, sociaux.... à distance de la norme (c’est-à-dire de ce que nous pensons implicitement être la norme...)
- et **hétérogènes**, car présentant des profils très divers empêchant de les regrouper en une catégorie isolable du groupe dominant.

Quelles capacités pratiques pour le développement de cette compétence interculturelle dans l’intervention auprès des publics hétérogènes ?

Ce sont d’abord **des capacités de maîtrise des effets pervers de la stigmatisation “au service d’une compréhension améliorée des publics :”**

- **Maîtrise de l’effet réducteur (stéréotypie) qui fonde la stigmatisation** : capacité à ne pas se polariser sur le particularisme ethnique, ou la difficulté présente, le handicap traité ... de la personne accompagnée (par exemple, son état d’alcoolique, son statut de RMiste, son illettrisme ou ses difficultés d’apprentissage...) et **développement d’une capacité au repérage d’autres facettes de la personne que cette seule caractéristique.**
- **Maîtrise de l’effet homogénéisant qui fonde la stigmatisation** : capacité à individualiser le regard sur la personne c’est-à-dire à la différencier du groupe de tous ceux qui partagent son état, et **développement de la capacité à percevoir chaque personne comme sujet unique, à échapper au “regard en série”** (par un entraînement systématique à la “*déconstruction*” de l’homogénéité interne aux groupes et aux catégories routinières, et à la “*déconstruction*” de l’hétérogénéité entre groupes, c’est-à-dire de

l'impression installée de différences importantes entre membres de groupes différents).

- **Maîtrise de l'effet péjoratif de la stigmatisation** : capacité à refuser le glissement de la perception d'un handicap ou d'une difficulté affectant tel ou tel public vers le jugement de valeur et **développement de la capacité à éviter la réification des difficultés concernées ou de la situation propre à tel ou tel public comme constitutifs de la nature de cette personne.**
- **Maîtrise de l'effet immobilisant de la stigmatisation** : capacité à entrer dans une vision de l'individu non focalisée sur sa situation présente, et **développement de la capacité à développer une vision ouverte au caractère possible d'évolutions, de transformations, de dépassement des difficultés présentes.**

A travers cette capacité à neutraliser dans son propre regard les effets négatifs de la catégorisation sociale, ce qui est en jeu c'est effectivement la capacité des intervenants éducatifs et sociaux à **se dégager des pesanteurs de l'étiquetage des publics** pour être capable de penser à la fois la progression et l'évolution de ces publics, leur ouverture, leur remise en réseau, la restauration de leurs ancrages sociaux et/ou professionnels.

**"Les publics eux-mêmes ont souvent intériorisé ces étiquetages"**

Ce qui suppose de la part des professionnels des qualités de souplesse d'esprit, de flexibilité mentale, des capacités de décentration, d'empathie, et de négociation, toutes capacités - difficiles à mettre en oeuvre et donc nécessitant d'être " travaillées " - qui permettent d'établir dans les situations de confrontation culturelle et sociale des inter-relations authentiques et équilibrées.

Il s'agit pour ces intervenants éducatifs et sociaux d'accéder à un **regard qui saurait "désencombrer, individuer, futuriser"** (selon les mots de Jacques Levine, dans un éditorial de la revue de l'AGSAS, Association des Groupes de Soutien Au Soutien).

Dans les situations concrètes d'intervention, cette maîtrise contrôlée des effets de la stigmatisation apparaît d'autant plus difficile que les publics eux-mêmes ont souvent intériorisé ces étiquetages : intériorisation d'une image négative du groupe d'appartenance, déni de sa propre valeur, fatalisme, incapacité à se projeter dans l'avenir, honte ... les professionnels doivent à la fois lutter contre les dérives spontanées de leur propre regard et travailler à inverser le regard sur eux-mêmes des publics accompagnés.

Ce sont également **des attitudes et des compétences de "médiation"** au service d'une réactivation du lien social.

Face à la perte de solidarités, face à la disparition ou à l'affaiblissement d'un réseau porteur pour les individus, phénomènes qui sont inhérents aux situations de marginalité économique et sociale, l'accompagnement social va de fait être amené à jouer auprès des personnes un rôle de médiation, dans sa double dimension d'accompagnement aux itinéraires individuels et aux re-positionnements identitaires qui les traversent, et d'encouragement à une ouverture sociale accrue.

- **Restauration de l'identité personnelle et réhabilitation de l'image de soi**, première étape du retour à une meilleure insertion et une meilleure reconnaissance sociale (nécessité de réfléchir son propre itinéraire identitaire à partir et au-delà des ruptures traversées, de faire front aux représentations négatives de soi, aux habitudes de fatalisme, de rompre avec des routines rassurantes...).
- **Restauration des relations avec les pairs et réveil de la capacité d'expression des personnes** : tentatives de raccrochage de l'individu à des réseaux de proximité, à l'échelle par exemple du quartier (cf réunions organisées dans le cadre des contrats d'insertion RMI) ou grâce à des initiatives plus innovantes et structurées (comme les réseaux d'échanges de savoirs).
- **Réveil de la responsabilité sociale des personnes et restauration d'une participation citoyenne** : à partir de l'information individuelle ou collective sur le fonctionnement des institutions, sur les droits individuels..., à partir de l'organisation d'activités, de la mise en oeuvre de démarches associatives, développement d'une expression collective et de capacités de négociation face aux institutions, face aux pouvoirs locaux...

Ainsi l'accompagnement de publics à "*profil spécifique*" est directement concerné par l'approche inter-culturelle, **celle-ci intervenant à la fois au niveau du regard de l'intervenant éducatif et social**, dans sa capacité à échapper aux catégorisations hâtives et à prendre conscience de ses propres filtres culturels et **au niveau de la reconnaissance de l'autre**, dans la capacité de l'intervenant à reconnaître celui-ci comme acteur de sa propre histoire et à l'accompagner dans son itinéraire "*identitaire*".

Au-delà de ce balayage rapide de ce qui peut fonder la compétence interculturelle, deux interrogations méritent d'être ouvertes ici :

- **Peut-on imaginer que ces capacités relèvent des seules dispositions individuelles**, ou faut-il les considérer comme des éléments de base de la professionnalisation des intervenants éducatifs et sociaux, pour lesquels des efforts doivent être consentis en terme de formation, d'analyse des pratiques, etc...?



Nous avons parfois rencontré des responsables du personnel, ou des élus considérant que les attitudes d'écoute et d'ouverture indispensables dans les relations interculturelles en contexte professionnel, relevaient plus de dispositions individuelles à solliciter auprès des professionnels de terrain, que de compétences spécifiques pour l'exercice des tâches concernées, par rapport auxquelles l'organisme aurait à investir en termes de conditions de travail, de moyens, de mesures facilitatrices, d'actions de formation....

Attitudes paradoxales, naviguant entre une volonté affichée d'améliorer les conditions d'accueil, de prise en compte des publics se traduisant par exemple par l'organisation d'actions de formation : accueil, communication, gestion des publics, connaissance des publics... et des consignes très prescriptives d'ouverture et de disponibilité dans ce domaine de la relation aux publics.

Attitudes proches de la moralisation, ne prenant pas en compte la difficulté, voire la souffrance, possibles dans les situations de confrontation entre professionnel et usagers, intervenant éducatif ou social et publics, surtout quand ceux-ci apparaissent comme porteurs de spécificités sociales et culturelles... : les attitudes demandées, requises sont perçues comme des habitudes relativement faciles à développer (relevant plus du "tour de main" difficilement descriptible que d'aptitudes repérables) pour lesquelles on fera appel et confiance à l'expérience acquise par le professionnel au fur et à mesure de l'exercice de son métier.

**"La compétence interculturelle doit elle être considérée comme un élément de base de la professionnalisation"**

La formation à la relation interculturelle, dans cet esprit, est pensée comme un moyen de rappel incitatif auprès des professionnels de base, comme un moment de proposition d'informations et d'exercices de base utiles à leur sensibilisation. Elle est rarement appréhendée comme une des étapes d'une réflexion durable sur les compétences requises dans l'exercice du métier, c'est-à-dire comme moyen de soutenir le développement progressif d'une professionnalité renouvelée.

Autre questionnement : **faut-il s'en tenir, dans ce domaine de la relation interculturelle, à développer des compétences individuelles ou doit-on penser plutôt des "compétences collectives"**, c'est-à-dire des modes d'organisation assurant :

- d'une part, aux professionnels, des conditions d'exercice du métier où ils pourront aisément mettre en oeuvre les capacités décrites plus haut,

- d'autre part, aux instances dans lesquelles opèrent ces professionnels, ou qu'ils ont à gérer, un fonctionnement cohésif et interactif leur permettant à la fois d'être efficaces dans la réalisation de leurs objectifs propres et de réguler en leur sein les cohabitations et les confrontations d'ordre social et culturel ?

En d'autres termes, n'y a-t-il pas à penser l'instauration, au sein des structures collectives - établissement scolaire, classe, groupe en formation, association ou tout autre " ensemble " pluriculturel -, de modes de structuration et de régulation des interactions au sein du groupe ou de l'ensemble concerné, qui permettraient aux groupes concernés de fonctionner comme des " systèmes " équilibrés, capables de gérer à la fois les facteurs d'homogénéité et de préservation de la stabilité du groupe, et les tendances à l'ouverture, à l'apport d'éléments nouveaux, c'est-à-dire à la différenciation et à l'introduction de la complexité ?

- a) En gérant les phénomènes de comparaison, de différenciation, de domination internes :
  - par des situations induisant des contacts entre sous-groupes, grâce à des dispositifs contrôlés de prise de connaissance de l'autre sous-groupe et de découverte de ses caractéristiques positives.
  - Par la proposition de buts communs " réalistes " à atteindre grâce à des relations de coopération (à condition que les différences en terme de pouvoir, de statut, de ressources ne soient pas trop importantes).
  - Par des interventions permettant de faire apparaître, de souligner des " *catégorisations croisées* " (c'est-à-dire l'émergence et l'entrecroisement de différentes caractérisations sur des critères variés et pas sur les seuls critères ethno-culturels, par exemple à partir du partage de telle ou telle activité ; ce qui permet de déconstruire les catégories comme ensembles étanches).
- b) En permettant que soient absorbées les déperditions d'énergie négative provoquées par les tensions, les malentendus, les conflits (liés en particulier aux écarts de valeurs, de normes, de règles... mais surtout à l'absence de prise en compte de ces dimensions de comparaison et de différenciation internes), déperditions qui constituent des phénomènes de " contre-productivité ", et que ces énergies soient réinvesties dans la poursuite des objectifs communs au groupe ou à l'ensemble social concerné : la performance scolaire d'une classe, la progression des acquis individuels d'un groupe de stagiaires, les améliorations de la vie collective locale pour des groupes de quartier...

## NOTES BIBLIOGRAPHIQUES

**Margalit Cohen-Emerique** - *Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux*, Cahiers de sociologie économique et culturelle, N° 2, Décembre 1984, INHSEPP, Le Havre, 183-218.

**Margalit Cohen-Emerique** - *Travailleurs sociaux et migrants - La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide*, in *Chocs de cultures*, sous la direction de C. Camilleri et M. Cohen-Emerique, L'Harmattan, Paris 1989, 77-116.

**Anne Flye Sainte Marie** - *Actions de formation pour une compréhension de la diversité culturelle*, *Bulletin de Psychologie*, Tome XLVIII, N° 419, Janvier - Avril 1975, Paris, 431-437.

**Henri Tajfel**, *La catégorisation sociale*, in *Introduction à la psychologie sociale*, C. Moscovici, Paris Larousse 1972, 272-302.

**P. Watzlawick, J.H. Beavin et D.D. Jackson**, *Une logique de la communication*, Paris Point Seuil 1979, p 94.