

Travailleurs sociaux libanais à l'épreuve de l'histoire et de l'altérité

Houwayda Matta, Rita Chouchani, Maguy Salameh

DANS **LES POLITIQUES SOCIALES** 2023/3 (N° 3-4), PAGES 83 À 95
ÉDITIONS **SERVICE SOCIAL DANS LE MONDE**

ISSN 1374-1942

DOI 10.3917/lps.233.0083

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-les-politiques-sociales-2023-3-page-83.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Service social dans le Monde.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Travailleurs sociaux libanais à l'épreuve de l'histoire et de l'altérité

Houwayda Matta*, Rita Chouchani** et Maguy Salameh***

* Professeure, Chaire de recherche sur les déplacements forcés, École libanaise de formation sociale (ELFS), Université Saint-Joseph de Beyrouth (USJ)

** Professeure associée, ELFS-USJ

*** Doctorante, ELFS-USJ

Introduction

Appelés à agir sur des questions multiculturelles reliées à l'aptitude de la société d'accueil à s'ouvrir à l'altérité, les travailleurs sociaux s'impliquent intensément pour favoriser le passage « d'un rapport craintif à un rapport positif » entre les réfugiés et les communautés hôtes (Prieur et Jovelin, 2001, p. 3). Dans ce rôle, ils investissent leurs compétences pour dépasser la fonction de réparation vers une intervention qui vise l'intégration et évite les marginalisations diverses (Beday-Hauser & Bolzman, 2004). Toutefois, différents enjeux culturels, organisationnels, réglementaires et personnels relevant de l'« incompatibilité culturelle » au sein de leur contexte d'action (Bolzman, 2009, p. 44), confrontent ces intervenants à la double face d'aide et de contrôle inhérente à leur profession.

Ce risque semble être plus accentué dans le contexte libanais où le terme « réfugié », objet de controverse, divise les leaders d'opinion et ravive chez les citoyens les fantômes sinistres du passé (Geisser 2013). Depuis 2011, le Liban a accueilli près de 1,5 millions de Syriens déplacés de force. Les travailleurs sociaux libanais se sont mobilisés pour répondre à leurs besoins pressants et promouvoir leur bien-être (Geisser, 2013). Cet engagement professionnel s'est déployé au sein d'une société hôte qui véhicule à l'égard de cette population des réactions ambivalentes entre une solidarité motivée par la proximité des liens communautaires et une répression suscitée par les souvenirs angoissants de

l'ancien occupant (Picard, 2013).

Le lien des travailleurs sociaux aux déplacés syriens ne semble pas être dénué de ces tensions. Des professionnels du deuxième cycle d'études ont exprimé, dans un espace pédagogique bienveillant, leur dilemme au regard du fait de devenir eux-mêmes acteurs d'attitudes racistes et auteurs d'infractions aux valeurs et principes éthiques de la profession. Ces témoignages nous ont incitées, en tant que formatrices, à vouloir saisir les processus en jeu. Pour ce faire, une recherche exploratoire qualitative fut menée dans le but de comprendre comment ces professionnels construisent leurs rapports à l'altérité dans cette dynamique de confrontation identitaire, et comment ils démêlent ces rapports (1). Des entretiens semi-dirigés ont été effectués auprès de seize travailleurs sociaux en exercice auprès des Syriens réfugiés au Liban. Les participants ont été recrutés sur une base volontaire suivant la méthode de la boule de neige, en commençant par nos propres étudiants. Cette approche a été approuvée par le comité d'éthique de notre université.

Cet article débute par un survol des défis du travail social auprès des migrants, en se référant à des recherches dans d'autres contextes afin de situer la problématique dans une perspective plus large que celle du milieu concerné par l'étude. Ensuite, un bref aperçu de l'approche interculturelle privilégiée comme cadre d'analyse est présenté, suivi des dimensions saillantes émergeant des résultats obtenus.

1. Le travail social auprès des migrants : des paradoxes interpellant la formation

Le travail social auprès des migrants soulève des interrogations sur la pertinence des méthodes d'intervention habituelles des travailleurs sociaux face à des situations inédites, compte tenu des spécificités ethniques et culturelles des réfugiés (Beday-Hauser & Bolzman, 2004).

Ces professionnels peuvent être confrontés au dilemme de devoir protéger la personne tout en respectant son autonomie et sa singularité (Cohen-Emerique, 2011). Par ailleurs, leur adhésion à des cadres normatifs inscrit parfois leurs pratiques dans une perspective réparatrice des réfugiés, perçus comme étant « à soigner, à éduquer, à émanciper, ou à moderniser » (Vatz-Laaroussi, 2001). Ils s'activent alors à les aider à rattraper la distance qui les sépare de la normalité incarnée par les familles autochtones (Beday-Hauser & Bolzman, 2004; Bolzman, 2009). En contrepartie, lorsqu'ils reconnaissent la précarité légale

et économique des migrants, ils se trouvent impuissants devant des discriminations institutionnelles et politiques, tiraillés entre les obligations du travail prescrit et le respect des valeurs de leur profession (Be-day-Hauser & Bolzman, 2004).

Sur le plan intime de la relation professionnelle, ces intervenants peuvent se sentir symboliquement menacés par le réfugié, du fait des différences linguistiques et de la tendance occasionnelle de ce dernier à imposer ses codes et à traiter les intervenants avec hauteur, sans les reconnaître dans leur statut professionnel (Cohen-Emerique, 2011).

Au sein de ces malentendus et incertitudes, de multiples mécanismes de défense peuvent s'activer chez le travailleur social, allant de la projection, la rationalisation ou le déni jusqu'au recours à la position d'expert et aux règlements institutionnels (Cohen-Emerique & Hohl, 2004). Pour sa part, le migrant peut manifester des réactions de repli sur soi, de méfiance et d'hostilité (Cohen-Emerique, 2011).

La gestion de ces défis gagne en difficulté du fait qu'ils se jouent dans un espace-temps fragile, l'urgence imposée par le déplacement forcé et le statut incertain de réfugié affectant la possibilité de projeter les actions du présent dans un quelconque avenir (Ginestet, 2015). Dans cette complexité, le sens de l'intervention sociale est interrogé dans un processus évolutif qui exige un temps de maturation et une reconstruction créative de la relation (Cohen-Emerique, 2011). Mais l'expérience multiculturelle à elle seule n'apparaît pas suffisante pour fonder cette compétence requise du travailleur social non suffisamment muni (Bolzman, 2009). Une telle compétence est en effet tributaire de l'articulation « d'un triptyque indissociable expérientiel, didactique et réflexif à assurer par les programmes de formation » (Maradon, 2008, p. 67).

L'approche interculturelle traite de plein fouet cette spécificité de « l'interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir à chaque fois » (Cohen-Emerique 2000, p. 172).

2. Une lecture interculturelle dans une perspective écologique

L'approche interculturelle confère au travailleur social une position de tiers médiateur entre des univers culturels différents, afin de promouvoir le vivre ensemble dans le respect de la diversité et de l'unicité des migrants et des autochtones (Bolzman, 2009). Dans cette optique, elle se propose de contrer les risques de la perspective assimilationniste et considère le migrant comme acteur à part entière dans la so-

ciété d'accueil, sans toutefois sous-estimer les problèmes relationnels induits par la situation et les réduire à des problèmes de communication (Bolzman, 2002).

Cohen-Emerique (2011) soulève des obstacles de différentes natures pouvant entraver ce rôle médiateur. Une difficulté d'ordre culturel affecte la compréhension pour le travailleur social des codes sociaux rattachés à des spécificités ethniques et raciales, notamment en situations de conflits. Des obstacles personnels limitent sa disposition à s'ouvrir à l'altérité et accentuent son aptitude à prendre une position défensive. Sur le plan institutionnel, un manque de prise en compte des différences culturelles peut interférer, depuis l'accueil des usagers jusqu'à leur place dans les processus décisionnels. Par ailleurs, la déficience des politiques d'intégration menace l'accomplissement de l'égalité et de la justice sociale tant promues par le travail social.

Ces obstacles sont générés par un ensemble de mécanismes qui viseraient à neutraliser, à dévaloriser ou à exploiter l'autre différent (Cohen-Emerique, 2011). Les stéréotypes, l'ethnocentrisme et le relativisme culturel illustrent les mécanismes de neutralisation responsables d'une approche réductive vis-à-vis d'autrui, préétablie en fonction de son appartenance à une classe ou à un groupe. La culture de l'autre est alors expliquée à partir de schèmes familiers occultant son identité « authentique » et procédant à son exclusion. Les mécanismes dévalorisants s'opèrent par les préjugés, la xénophobie et le harcèlement en raison de l'origine ethnique ou nationale, de la langue ou de la religion, éléments provenant d'une prédisposition rigide abordant l'altérité avec peur et hostilité. Le racisme et la discrimination représentent les mécanismes exploitants qui posent l'originalité d'autrui comme une infériorité et alimentent un désir de nuire à l'autre, de l'abaisser, de le blesser en le transformant en bouc émissaire responsable de tous les maux.

Pour prévenir et gérer les obstacles obstruant les relations interculturelles, les travailleurs sociaux sont appelés à adopter une démarche spécifique dont l'habilitation requiert des espaces de formation appropriés. Cohen-Emerique (2011) présente cette démarche en trois temps :

1. Un travail de décentration qui stimule une réflexion sur soi afin d'établir une distance vis-à-vis de son propre cadre de référence.

2. Une ouverture au cadre de référence de l'autre minoritaire, notamment dans les rapports qu'il a développés avec la société d'accueil.

3. Une étape finale de négociation et de médiation interculturelle axées sur les échanges de points de vue, afin de trouver un champ commun, un compromis global acceptable pour tous.

Dans ce processus, l'effet de la temporalité est indéniable. Bolzman (2009, p. 49) précise que l'évolution du phénomène de migration et des politiques qui l'accompagnent situe l'intervention au sein de « dynamiques sociohistoriques qui font évoluer les conceptions de la société et du rapport à l'Autre ». Cette perspective rejoint l'optique du « chrono système » du modèle écologique qui inclut, au-delà des temporalités de la vie d'une personne, les temps des civilisations, des sociétés et de l'évènement (Absil, Vandoorne & Demarteau, 2012). Cet effet de la temporalité attribue davantage du sens aux composantes écologiques des situations à l'œuvre : le psychologique, le relationnel, le structurel, le sociologique et l'idéologique.

3. Dimensions saillantes émergeant du vécu des travailleurs sociaux

Analysée sous l'angle de l'approche interculturelle, la relation professionnelle des travailleurs sociaux aux Syriens réfugiés au Liban, telle que réfléchie et partagée par les seize répondants à nos entretiens, s'avère être parsemée de différents obstacles. Des mécanismes neutralisants, dévalorisants et exploitants semblent y être sous-jacents, prenant la forme de nœuds culturels et historiques nécessitant d'être débarrassés et défaits dans des espaces de formation avertis.

3.1. Une posture professionnelle perturbée par des résonances sociohistoriques

Les travailleurs sociaux interviewés se trouvent partagés entre les valeurs de la profession et leur appartenance communautaire et nationale véhiculant une mémoire individuelle et collective chargée de souvenirs douloureux ancrés dans l'historique des relations syro-libanaises. Devant ce défi de taille, il leur est difficile de garder une objectivité professionnelle face à une population reconnue comme étant vulnérable et déshéritée, alors qu'elle représente symboliquement un ancien occupant. Le contact avec les déplacés syriens ravive chez ces professionnels une xénophobie émanant de la souffrance inhérente aux traumatismes éprouvés lors de la guerre syro-libanaise. Des blessures non encore cicatrisées les marquent encore profondément en raison de la disparition, de la mort ou de l'incarcération de leurs proches, notamment dans les prisons syriennes.

« Il y a des raisons personnelles. Mon oncle est kidnappé en Syrie et on ne sait pas ce qu'il est devenu. J'ai grandi dans ma famille avec des histoires pareilles. »

« Je peux vous assurer que tout le peuple libanais a souffert en passant les barrages syriens. Il faut beaucoup pour discerner que ce réfugié n'a rien à voir avec ce qu'on a connu, surtout si on a vécu la guerre, et on a été nous-mêmes déplacés à cause des Syriens. »

Ainsi, la complexité de la situation et le « contentieux lourd » susmentionné ne peuvent être occultés du schéma en présence, faisant partie inhérente du « chronosystème libanais » et des événements qui ont marqué sa temporalité. Par conséquent, le rapport des travailleurs sociaux à l'altérité ne peut être étudié en dehors de la succession d'événements vécus, laissant ces intervenants sous l'influence de conjonctures liées aux relations houleuses que connaît le Liban avec son pays voisin.

En dépit de tous ces enjeux, les travailleurs sociaux affirment qu'ils ont initialement abordé les Syriens réfugiés au Liban comme des sujets de droit méritant une approche humanitaire solidaire, dans le respect entier de leur droit à la sécurité. Mais après douze ans, le concept de refuge commence à être questionné. La présence de longue durée et sans horizon de ces déplacés sur le territoire libanais met à l'épreuve leur seuil de tolérance et accentue les tensions omniprésentes :

« Au début, c'était une situation humanitaire provoquée par une catastrophe dans un pays voisin... Mais maintenant, ça a dépassé la question du refuge. »

« Au début c'était justifié, mais maintenant ça doit s'arrêter. »

Le processus psychologique s'opérant chez ces travailleurs sociaux dans leur rapport aux déplacés syriens s'intensifie du fait que ces professionnels sont les fils et les filles d'un milieu qui perçoit cette population comme un adversaire. Au-delà des spectres du passé, cet ancien antagonisme continue d'être davantage menaçant à plus d'un égard dans un temps de crise économique aigue, d'appauvrissement généralisé et de défaillance étatique. Le réfugié n'est plus perçu dans son besoin mais comme un agent causal de cette crise, une hypothèse reflétant un mécanisme exploitant que les travailleurs sociaux ne s'avèrent pas être prêts à réfuter :

« Quand on approche le déplacé syrien, on le voit avec l'histoire, avec le regard de notre société, nos voisins, comment cette société parle d'eux... c'est difficile d'être "objective" et de voir uniquement en lui la personne en besoin d'aide. »

« La situation économique et sécuritaire globale du Liban est très difficile... à cause des pressions, on dit que la faute est aux réfugiés, cette stigmatisation est un facteur de tension. »

Force est de constater que la tension atteint son apogée lorsque les travailleurs sociaux sont interpellés en leur qualité d'aidants par des compatriotes démunis. On assiste alors à une sorte de conflit de rivalité relatif à la dispensation de services privilégiant les déplacés. (J) rapporte les réactions « des gens sur le terrain qui nous disent : *«pourquoi les aidez-vous ?»* » Une telle question existentielle porte ces travailleurs sociaux à interroger l'équité dans l'investissement des fonds internationaux qui laissent pour compte des Libanais non seulement vulnérables, mais désavantagés :

« [...] Notre société crie famine et voit les autres rassasiés, ceci augmente le taux de tensions. Tu deviens "révoltée". Ton peuple, ta famille, ta vie, des personnes que tu connais viennent désormais au centre : "Tu vas nous donner à manger ?" Mais le service est réservé à quelqu'un d'autre. »

« Je n'aime pas le racisme ou la discrimination entre Libanais et Syriens, mais on voit sur le terrain les quantités de financements et d'argent que les Syriens réfugiés reçoivent alors que le Libanais, dont la situation est pire, est oublié. »

Conscients que la responsabilité ne repose pas sur les réfugiés mais sur un État libanais défaillant et désengagé dans la protection des droits de ses citoyens, ces professionnels partagent l'angoisse et la frustration ressenties par leurs concitoyens. Leur rôle de médiateurs entre les réfugiés et les communautés hôtes se trouve menacé et l'identité citoyenne semble prévaloir, même teintée d'amertume, sur l'identité professionnelle :

« Je ne peux pas blâmer les réfugiés si l'État n'assure rien à son peuple [...] au début de la crise il y avait de l'empathie mais ensuite, et à cause de l'inégalité des aides, la tension a augmenté et ça t'affecte, tu as plein de chagrin pour le peuple libanais. »

« La crise économique au Liban amplifie "inconsciemment" tes sentiments, tu te sens profondément attachée à ton pays et à son peuple, tu prends conscience de ton fort sentiment d'appartenance citoyenne. »

3.2. Des défis de l'efficacité professionnelle : sources d'appréhensions

Les travailleurs sociaux répondant à nos entretiens se trouvent contrariés devant un paradoxe fondamental : celui d'atteindre le niveau d'efficacité souhaité tout en respectant les spécificités de la population concernée. Ils relatent certaines impasses imposées par l'impossible conciliation entre les objectifs visés et les convictions des personnes accompagnées. L'un des sujets intrigants, particulièrement pour les travailleuses sociales femmes, concerne le positionnement de consœurs syriennes victimes de violence conjugale qui n'agissent pas pour se défaire de l'emprise de leur conjoint violent ou de prendre les moyens de protection requis. Ce défi est amplifié lorsqu'il s'agit de sujets problématiques liés à la protection des enfants, le travail des enfants et le mariage des mineurs.

En tentant de donner un sens à ces situations qui interrogent l'essence et la finalité de leur pratique, ces professionnels avancent certaines explications plutôt réductrices basées sur des schèmes de pensée stéréotypés. Quelques-uns parmi eux évoquent les contraintes imposées par le milieu rural d'origine de la population qu'ils desservent, qui influent considérablement sur leur fonctionnement. D'autres déplorent le « *manque de compétences parentales accentué par les pressions psychologiques liées à la guerre et au déplacement forcé* ». Dans l'ensemble, ils soulignent que malgré la proximité géographique, il existe une différence culturelle qui crée un fossé entre les objectifs visés et les attentes des réfugiés. À leur avis, leurs interventions axées sur la conscientisation, le bien-être et la protection des personnes vulnérables sont entravées par les priorités des réfugiés, qui sont focalisés sur les besoins matériels normalisant des situations préoccupantes « *ancrées dans leurs cultures et habitudes* ».

« Les parents avaient quelque part "bloqué" devant l'idée du travail pour le développement de leur fils ou de leur fille... Ils n'accordent pas d'importance à l'éducation et affirment "je préfère que mon fils m'aide que d'aller à l'école." »

« On ne peut pas aborder la question de la violence basée sur le genre ou du mariage précoce, ou même mettre fin à la violence chez les enfants. C'est quelque chose d'enraciné dans les habitudes et il est impossible de le changer. »

Dans leur volonté de réduire cet écart, ils mettent en œuvre divers moyens. Cependant, leurs tentatives ne font qu'accroître la tension et nourrir l'adversité. Se résignant devant leur incapacité à réaliser le

changement désiré, ils abandonnent leur objectif et se centrent sur les personnes accompagnées, une décision qui repose moins sur une conviction profonde que sur le besoin de compromis :

« Convaincu de ses idées, il refuse de nous parler, nous essayons d'aborder le sujet de plusieurs façons pour qu'il accepte d'en discuter. Nous voyant insistants, la tension augmente. »

« Il y a des moments où nous sommes obligés de changer de sujet, car nous ressentons que nos efforts n'aboutiront à aucun résultat. »

3.3. Des préoccupations par rapport à un rôle professionnel minimisé et menacé

La dévalorisation du rôle professionnel prend de l'ampleur parmi nos interlocuteurs, qui estiment que le rôle du travailleur social se réduit, selon la perception des réfugiés, à une assistance matérielle et financière. Ils semblent persuadés que cette population ne recherche pas principalement un soutien professionnel susceptible de répondre aux besoins psychosociaux et aux problèmes auxquels sont confrontés les individus vulnérables, en particulier les femmes et les enfants :

« [...] Pour eux l'argent peut les protéger, c'est vraiment ce qu'ils cherchent dans leur demande d'aide... le concept de la protection contre l'exposition à la violence est erroné. »

« L'importance du support psychosocial n'est pas saisie par ces bénéficiaires qui cherchent le profit en nature, ils ne voient pas l'importance de notre intervention pour leur bien-être... »

Dans ce contexte, les crises concomitantes imposant des besoins pressants risquent de générer une escalade de tensions entre des demandeurs d'aide frustrés et des aidants confrontés à des contraintes considérables et aux marges de manœuvre limitées. Les conditions de vie précaires au Liban empêchent ces intervenants de première ligne de satisfaire les besoins imminents, ce qui suscite les menaces et l'agressivité de bénéficiaires mécontents. Les exemples de confrontations verbales voire physiques ne sont pas rares, générant une angoisse croissante parmi les travailleurs sociaux en l'absence d'un dispositif de gestion institutionnalisé. Cette situation enferme la relation professionnelle dans un une sorte de conflit interpersonnel :

« J'étais face à un dilemme au travail. J'étais en confrontation avec des personnes syriennes qui m'ont menacée. »

« Une fois, un collègue à moi a été attaqué à l'arme blanche par les réfugiés, et on l'a pris en otage, ceci fait que le travailleur social craint de descendre sur le terrain. »

L'explication que nos interlocuteurs semblent attribuer à ces événements éprouvants mérite une attention particulière. Certains d'entre eux semblent être convaincus que les comportements jugés transgresseurs des réfugiés sont dus au pouvoir superflu qui leur est attribué par les organismes pourvoyeurs de l'aide. À leurs yeux, le travailleur social n'est qu'un simple fonctionnaire mandaté pour les servir puisqu'il gagne sa vie avec un emploi dont ils sont la raison d'être. D'autres voient dans ces comportements la reproduction du pouvoir de l'ancien occupant, qui se présente comme une victime et cherche à prendre sa revanche en rappelant de manière humiliante la puissance passée du régime syrien sur la population libanaise :

« J'entends souvent : "Toi, tu travailles chez nous et tu es obligée de nous donner ce que l'on demande." »

« Une fois quelqu'un m'a dit : "Vous les Libanais, vous touchez vos salaires grâce à nous." »

« Leur ton et leur positionnement hautains me provoquent... Un impatient qui attendait son tour dans la file essaie nous intimider en disant : "Eh alors, la roue vous manque?" » [La roue: instrument de torture.]

4. Des stratégies de gestion pensées et déployées en solo

Face à ces multiples enjeux et contradictions, ces travailleurs sociaux se préoccupent constamment de poser des interventions rationalisées. Certains s'appuient sur le cadre de référence professionnel, les principes de la relation d'aide et le code de déontologie afin de favoriser la tolérance envers la diversité, de privilégier l'indulgence plutôt que l'agression, et d'accepter différentes rationalités. D'autres mettent en avant leur affiliation institutionnelle pour maintenir une attitude professionnelle exemplaire. Certains d'entre eux se disent satisfaits des résultats, fiers d'avoir accompli leur mission tout en récoltant une évolution personnelle et professionnelle significative. Cependant, un nombre considérable a choisi d'éviter ces problématiques en décidant d'abandonner ce domaine perçu comme « *un fardeau trop lourd à porter* ».

« Je me disais que je devais respecter la déontologie et ce que j'ai étudié en tant qu'assistante sociale, afin d'être capable d'aider ces personnes. »

« Je représente une association dont je dois préserver le nom. »

« En fin de compte, il faut préserver le professionnalisme. »

Mais il n'en demeure pas moins que ces professionnels estiment qu'ils n'étaient pas émotionnellement prêts à reconnaître et à neutraliser les biais liés à l'arrivée inattendue des réfugiés syriens, et cela d'autant plus en l'absence d'une préparation pratique et contextuelle. Entre les essais incertains et les tentatives improvisées, deux instances cruciales étaient présentes-absentes. Il s'agit, d'une part, des organismes employeurs dont la mission et les valeurs sont fidèlement portées par les travailleurs sociaux, mais qui semblent n'agir que dans l'urgence des situations critiques laissant au-devant de la scène des intervenants esseulés face aux aléas d'un contexte tendu :

« L'ONG te met en première ligne, tu es sur le terrain, tu dois te débrouiller et réaliser toutes les tâches. D'accord, parfois on est supporté mais en même temps on ne l'est pas. »

Il est d'autre part question de la formation, qui est restée en arrière-plan. En effet, dans cette solitude déstabilisante, l'utilisation de certaines théories, principes et valeurs, a agi comme un gilet de sauvetage lorsque des obstacles se présentaient. Dans ce sens, l'apport de la formation demeure de l'ordre d'un symbolique que ces travailleurs sociaux ont cherché à actualiser, mais tout en étant influencés par des rationalités confuses, enfermées dans les blessures du passé et les appréhensions de l'avenir. La précipitation des événements et ce qu'elle requiert comme adaptation, ajustement, mise en valeur du savoir expérimentiel, interpelle les instances de formation, considérées comme une référence, pour être plus proactives dans l'accompagnement des professionnels lors des mutations :

« Cette étude est très importante pour montrer à quoi le travailleur social est confronté, les défis, et trouver des solutions : comment aider d'une manière plus professionnelle et scientifique. [...] Nous n'apprenons pas tous de nos expériences. [...] Vous ne pouvez pas diplômé les étudiants et leur dire *bye bye!* »

Conclusion

Les résultats présentés reposent sur les réflexions des travailleurs sociaux qui ont partagé leur expérience auprès des Syriens réfugiés au Liban. Nous ne prétendons guère tenter un procès d'intention à l'égard des professionnels concernés, et encore moins à l'égard des réfugiés eux-mêmes, dont le point de vue est absent en raison des finalités de l'étude, et non par occultation. En effet, l'objectif ultime est d'autoriser les travailleurs sociaux engagés dans des dynamiques déifiantes et ambivalentes, à mettre des mots sur leurs incertitudes et à rendre visibles leurs sentiments implicites et leurs raisonnements tacites. Ces professionnels défont tout paradoxe pour traduire leur profond engagement envers les valeurs et la mission de leur profession. Ils font de leur mieux pour faire face à cette complexité de manière isolée, en improvisant des stratégies susceptibles de surmonter les défis rencontrés.

Ces processus psychologiques en présence nous interpellent sérieusement dans notre rôle de formateurs pour adapter les approches théoriques aux récits des travailleurs sociaux et aux narrativités qui se tracent dans les réalités de nos pays. Nos espaces pédagogiques se doivent de se transformer en vecteurs de changement et en plateformes d'innovation, investis dans un travail de coconstruction, afin de convertir les risques, les peurs et les appréhensions en un potentiel au service de la cohésion sociale et du bien-être de l'humain.

Bibliographie

- Absil, G., Vandoorne, C. & Demarteau, M. (2012). *Bronfenbrenner, écologie du développement humain. Réflexion et action pour la promotion de la santé*. Liège, École de santé publique.
- Beday-Hauser, P. & Bolzman, C. (2004). Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants. In O. Amiguet et C. Julier (Eds.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social*. Èrès, Relations, pp. 37-55.
- Bolzman, C. (2002), Potentialités et dangers de l'approche interculturelle dans l'action sociale. In E. Jovelin (Ed.), *Le travail social face à l'interculturalité*. L'Harmattan. pp. 93-102.
- Bolzman, C. (2009). Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes : enjeux et défis pour les pratiques professionnelles. *Pensée plurielle*, 21, 41-51 <https://doi.org/10.3917/pp.021.0041>

- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. In G. Legault (Dir.), *L'intervention interculturelle* (p.161-184). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Cohen-Emerique, M. (2011). L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice*, 1(1), 9-18. <https://doi.org/10.7202/1077587ar>
- Ginestet, V. (2015). Accompagner des demandeurs d'asile : des mots au langage des corps. *Empan*, 98, 93-100. <https://doi.org/10.3917/empa.098.0093>
- Geisser, V. (2013). La question des réfugiés syriens au Liban : le réveil des fantômes du passé. *Confluences Méditerranée*, Paris, 87, 67-84. <https://doi.org/10.3917/come.087.0067>
- Picard, E. (2013). De crise en crise, l'horizon problématique du couple Liban-Syrie, *Carnets de l'iremam*. <http://iremam.hypotheses.org/2056>
- Prieur, E. et Jovelin E. (2001). *Quel social pour quelle société au XXI^e siècle*. L'Harmattan.
- Vatz Laaroussi, M. (2001). *Le familial au cœur de l'immigration : les stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France*. L'Harmattan.

Notes

- (1) Ces travaux ont été réalisés grâce à une subvention du Centre de recherches pour le développement international, établi à Ottawa, au Canada. Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles du CRDI ni de son Conseil des gouverneurs.