

LE CHOC CULTUREL,

l'une des principales causes du stress de l'humanitaire, pendant sa mission sur le terrain

Hend JABBÉS

Doctorante en Sciences de l'Education

Introduction

De plus en plus d'humanitaires sont amenées à vivre temporairement à l'étranger. Cette situation d'expatrié (séparation d'avec la famille, modification majeure du mode de vie, confrontation à une culture différente, nécessité de se créer un réseau de nouvelles relations, etc.) est source de stress et dès lors, susceptible de générer une souffrance importante. Les problèmes personnels (conflits conjugaux, soucis concernant la famille ou les amis restés au pays, maladies, etc.) et les difficultés professionnelles (adaptation avec la nouvelle sphère de collègues, charge de travail, etc.) peuvent se conjuguer, fragilisant encore l'équilibre émotionnel de l'humanitaire sur le terrain.

Nous pensons que la gestion du stress, parfois intense et globalisé, dépend de l'« hostilité » sous estimée du terrain, des conflits inter-relationnels et idéologiques au sein du groupe, et des références et différences culturelles.

Nous essayerons de présenter à travers cette article le choc culturel comme l'une des sources de stress et comment y faire face pour en réduire l'impact avant que ça ne génère un traumatisme.

Nous présenterons en un premier temps le choc culturel de l'humanitaire expatrié mais aussi celui inter relationnel au sein du même groupe et qui peut toucher aussi les humanitaires locaux.

On appelle « choc culturel » la détresse physique et émotive qu'occasionne le fait d'être soustrait à son environnement familial et plongé dans un milieu dont les repères sont totalement différents. La plupart des personnes qui s'intègrent à une nouvelle culture éprouvent un choc culturel. Pour de nombreuses personnes, le « choc culturel » représente un concept étranger.

Les chocs culturels proviennent du fait :

- De n'avoir plus accès aux signes culturels et modèles familiaux qui constituent nos repères, surtout lorsqu'il s'agit d'exprimer des émotions subtiles. Soudainement, nous ne pouvons plus nous fier sur les indications et messages que nous comprenons de façon instinctive;
- d'avoir pendant longtemps une situation de vie ou de travail peu claire;
- de voir nos propres valeurs culturelles (anciennement jugées positives et acceptables) remises en question;
- de devoir continuellement faire preuve d'efficacité et de rapidité dans un monde où les règles ne nous ont pas été suffisamment expliquées.

Les symptômes suivants du phénomène de choc culturel peuvent avoir des répercussions considérables sur les rapports familiaux, notamment la formation d'un attachement

sécurisant :

- .mal du pays
- .ennui
- .isolement
- .sommeil excessif
- .sentiment d'impuissance
- .surconsommation alimentaire
- .surconsommation d'alcool
- .irritabilité
- .colère
- .propreté excessive
- .tensions et conflits au sein du groupe
- .fierté exagérée de sa culture
- .adoption de stéréotypes à l'égard du pays d'adoption et de ses citoyens
- .hostilité envers les habitants du pays d'adoption
- .perte d'efficacité
- .crises de larmes inexplicables
- .maux d'ordre physique (psychosomatiques)

Étapes du choc culturel

1. Lune de miel

- * tout est nouveau, intéressant et stimulant;
- * peut être un moment très positif;
- * peut aussi être très difficile, surtout pour les parents. Les enfants sont agités et veulent tout essayer (y compris les comportements nocifs, comme fumer, boire de l'alcool et prendre des drogues), alors que les parents tentent de les en dissuader.

2. Survie

- ❖ l'agitation initiale a cessé;
- ❖ les différences culturelles deviennent plus évidentes et causes de stress; le fait de ne pas connaître les règles de la culture d'adoption peut aussi entraîner du stress.

3. Intégration graduelle

- * l'adaptation se fait peu à peu à mesure que la nouvelle culture perd de son étrangeté;
- * les arrivants apprennent la langue et peuvent participer activement à la vie de la société d'adoption;
- * les gens qui arrivent à s'intégrer peuvent être une très bonne source de soutien pour ceux qui composent avec un choc culturel.

Les personnes réagissent différemment au choc culturel selon l'âge, le sexe, les croyances religieuses et la classe sociale.

Ceux et celles qui ont été obligés de quitter leur pays (réfugiés) ont habituellement plus de difficulté à s'intégrer que les personnes ayant choisi de s'expatrier.

Les humanitaires peuvent ressentir les effets du choc culturel plus d'une fois et à différents degrés. Bien que la plupart des personnes peuvent s'adapter et bien fonctionner dans la culture d'adoption, certaines personnes trouvent l'adaptation ardue et parfois n'y arrivent jamais.

Environnement hostile :

L'expatriation expose certaines personnes à des situations hautement stressantes, voire traumatiques. Par exemple, les zones dans lesquelles les journalistes, le personnel humanitaire et les militaires sont amenés à se rendre présentent des dangers inhérents au contexte même d'intervention (conflits armés, catastrophes naturelles). De plus, les membres d'organisations humanitaires sont de plus en plus fréquemment ciblés spécifiquement pour des raisons politiques (prise d'otage). Le retour dans le pays d'origine représente un nouveau défi et confronte les humanitaires à de nouvelles sources de stress, généralement peu pressenties (réintégration au sein de la cellule familiale et sociale pouvant s'avérer plus complexe qu'attendu, confrontation à un quotidien considéré comme banal, recherche d'un emploi et d'un logement, etc.).

Définition générale du stress : Le stress d'après l'OMS est un ensemble de réactions d'adaptation de l'organisme à une agression, mettant en œuvre des réponses qui provoquent des symptômes physiques ou psychiques.

Le stress est certes inévitable, plus encore à l'étranger que dans le pays d'origine. Néanmoins, certaines sources de stress peuvent être évitées, réduites ou éliminées. Chaque cause supprimée contribue à réduire la charge globale qui pèse sur le travailleur humanitaire. D'autres facteurs ne peuvent être écartés mais peuvent être gérés. En effet, la manière dont on comprend le stress et dont on y répond joue un rôle majeur dans les effets à long terme qu'aura ce dernier.

Le stress focalise l'attention sur la situation problématique (vigilance) ; il mobilise l'énergie nécessaire à l'évaluation de la situation et à la prise de décision (augmentation des facultés de perception et rapidité de leur intégration) et il prépare à l'action adaptée à la situation.

Les agents stressants auxquels sont soumis les humanitaires sont multiples. Leur accumulation risque de les faire passer au-delà de leur seuil de tolérance. En fonction du type de facteurs conduisant au stress dépassé, on parle de stress de base, de traumatisme vicariant et de fatigue de compassion, de burn-out (épuisement professionnel) ou de stress cumulatif.

_Le stress de base est le prix de l'effort consenti par un individu pour intégrer et s'adapter à une nouvelle situation.

_Le traumatisme vicariant résulte d'une surcharge émotionnelle lorsque les humanitaires sont face à des populations en détresse.

Les effets de la traumatisation vicariante se cumulent avec le temps et peuvent conduire à l'état de fatigue de compassion.

_Le burn-out ou épuisement professionnel découle de l'épuisement des mécanismes d'adaptation au stress subi dans le cadre du travail.

_Le stress peut être comparé à un compteur car il additionne tout : les petits tracas et les événements de vie quotidienne, les pressions professionnelles, les situations à risque, etc.

L'addition des facteurs de stress mène au stress cumulatif.

_Le stress traumatique est une forme particulière et sévère de stress dépassé. Il peut apparaître lorsqu'une personne a vécu un événement traumatique, également dénommé incident critique. Un tel événement constitue une menace pour la vie, l'intégrité physique et/ou mentale d'une personne ou d'un groupe de personnes. Cette confrontation à la mort vécue comme réelle ou possible produit une peur intense et/ou un sentiment d'impuissance et/ou d'horreur et remet en cause les valeurs essentielles de l'existence que sont la sécurité, la paix, la bonté, la solidarité, la morale, le prix de la vie, l'accessibilité au sens des choses, etc.

Les réactions au stress présentées par un humanitaire auront des répercussions sur les personnes avec lesquelles il partage sa vie professionnelle et privée, il se communique aux collègues et aux amis, entraînant de véritables et incontrôlables « épidémies » de conflits, de dépressions, de départs anticipés et de démissions.

1. Quelles sont les responsabilités de l'expatrié avant son départ?

_Le cas échéant, le candidat expatrié doit fournir toutes les informations pertinentes soit à l'association chargée de sa scolarité à l'étranger soit au Département des Ressources Humaines de l'entreprise qui s'apprête à l'engager. Les responsables doivent pouvoir évaluer la mission, le pays ou la fonction la plus adéquate pour le candidat et être en mesure d'évaluer les risques potentiels d'une affectation (craintes, limites, besoins et désirs personnels, difficultés, etc.).

_Il doit s'informer ! Mieux l'humanitaire sait à quoi s'attendre, moins il sera anxieux et mieux il sera préparé à faire face aux défis présents sur le terrain. Il ne doit pas hésiter à demander des renseignements détaillés sur la mission pour laquelle il va travailler, les conditions de vie, l'accès aux soins en cas de maladie, les possibilités de communication avec le pays d'origine, les référents au siège pouvant lui apporter une aide en cas de problème, etc. Il peut prendre des renseignements sur les sites Web spécialisés dans les domaines tels que le climat, les coutumes, la culture, l'histoire et la configuration politique du pays de séjour. Il peut également consulter des personnes qui connaissent le pays vers lequel il se prépare à partir.

_Il doit évaluer sa motivation à partir en mission. Un départ ne peut être envisagé ou doit être différé si le but poursuivi est de fuir une situation. L'expatriation ne résout pas les problèmes personnels, au contraire, soit elle les exacerbe soit elle en crée d'autres. Il doit également mettre son projet en doute si son objectif est de se prouver ou de démontrer ses capacités. Accepter une affectation ou une fonction par peur de la refuser compromet le bon déroulement du séjour dès son début.

Il doit apprendre à se connaître ! Il est important d'apprendre à déterminer les situations à risque et les signes de stress. Le travailleur humanitaire doit identifier ses ressources personnelles et interpersonnelles ainsi que les mécanismes de coping efficaces pour faire face au stress (sport, repos, détente, loisirs, support social, relations affectives, relaxation, méditation, activité spirituelle, capacité à demander de l'aide, recherche d'information, réunion de discussion, recherche de solution, etc.). S'il a des difficultés à gérer son stress, il doit y remédier avant son départ en se formant à des techniques adéquates et adaptées aux réalités du pays où il se rend (relaxation, sophrologie, yoga, etc.).

Certaines personnes, lorsqu'elles sont soumises au stress usent d'anxiolytiques ou de substances psychotropes (alcool, drogue). A l'étranger, elles courent le risque d'en consommer davantage avec tous les dangers que cela entraîne. D'autres se rassurent en multipliant des relations sexuelles ou amoureuses. Adopter de tels comportements peut se révéler particulièrement dangereux, non seulement pour l'expatrié lui-même (par exemple, à cause du SIDA) mais également pour l'entreprise qui l'emploie ou pour la famille qui l'accueille (par exemple, cultures locales d'honneur très strictes par rapport aux comportements des filles et des femmes).

2. L'humanitaire et l'environnement où il évolue :

Le stress se définit comme une interaction entre l'environnement et l'individu. Les mesures pour prévenir et gérer le stress doivent viser tant la réduction des sources externes de stress (prévention primaire) que le renforcement des compétences individuelles propres à maîtriser le sens subjectif des situations difficiles (prévention secondaire). Elles doivent également inclure la prise en charge des personnes souffrant de stress dépassé (prévention tertiaire).

2.1. Réduire les causes de stress (prévention primaire)

Pour lutter efficacement contre les effets négatifs du stress, la première étape consiste à prendre conscience des agents stressants et à les combattre.

La première étape pour l'humanitaire consiste à repérer les sources de stress (conditions de vie, facteurs structurels de l'organisation, conditions de vie, etc.) et à engager les actions qui réduisent directement les tensions (contacts avec sa famille, discussion en équipe, période de repos, etc.).

3-Le retour de mission, le « choc culturel inverse »

Si les expatriés s'attendent à expérimenter des situations difficiles à l'étranger, ils sont peut-être moins préparés aux difficultés qu'ils rencontrent à leur retour. Or, les stress associés au retour peuvent causer une détresse importante et avoir des répercussions non négligeables sur le fonctionnement familial, social et professionnel.

Le retour au pays et les retrouvailles avec les proches peuvent ne pas se dérouler comme l'expatrié l'escompte. Après quelques jours d'euphorie, il risque de se sentir désorienté, frustré et incompris. On parle de « choc culturel inverse ».

La conception que l'expatrié a de sa culture, de son pays, de sa famille et de ses amis se modifie au cours du temps sans qu'il en soit nécessairement conscient. Par ailleurs, objectivement, ils ont changé pendant son absence et l'expérience de terrain l'a transformé. Il peut avoir le sentiment désagréable que ses proches n'ont pas évolué alors qu'il a progressé grâce aux expériences extraordinaires de l'expatriation. A contrario, il peut ressentir la douloureuse impression qu'ils ont avancé tandis qu'il stagne sur le chemin de la vie (des proches se sont mariés, ont eu des enfants, etc.). Il peut en arriver à les critiquer et éprouver la sensation de ne plus appartenir au même monde, ne partageant plus leurs intérêts, leurs valeurs ou leur mode de vie.

Le style de vie mené à l'étranger ainsi que les amis qu'il a quitté peuvent lui manquer d'autant plus qu'il ne parvient pas à se reconnecter à son milieu.

Il peut avoir l'impression que son entourage ne comprend pas ce qu'il a vécu ou pire, qu'il ne s'en préoccupe pas. Il peut aussi être frustré de ne pas pouvoir traduire l'intensité de son expérience.

Se réaccoutumer à son ancien mode de vie peut prendre plusieurs semaines. Dans un premier temps, il est possible que l'expatrié se sente déboussolé. Il est important qu'il commence par se reposer quelques jours et qu'il retrouve une routine aussi vite que possible : respecter des horaires réguliers, reprendre les activités qu'il pratiquait avant son séjour à l'étranger, passer du temps avec sa famille et ses amis, etc.

Il est important de renouer avec son pays d'origine. L'expatrié devrait s'informer des événements importants qui ont eu lieu durant son absence.

Il est normal de désirer raconter les expériences vécues sur le terrain. Cependant, ces récits

peuvent ne pas rencontrer l'intérêt des proches de l'expatrié, sont indifférents à ce monde inconnu ou effrayés par les aventures racontées. Ils peuvent être préoccupés par des problèmes personnels ou simplement rendus inattentifs par la joie de retrouver leur enfant, leur conjoint, leur frère ou leur soeur, leur ami, etc.

A contrario, le choc du retour, la disparité des modes de vie peuvent pousser l'expatrié à taire son vécu. Dès lors, il peut être agacé par les multiples et mêmes questions qui lui sont posées par son entourage.

Frustration et incompréhension peuvent provoquer du ressentiment à l'égard des proches et déboucher sur des désaccords et conflits douloureux dans un moment instable de sa vie. Il est essentiel qu'il préserve ses relations familiales et amicales. En exprimant clairement ses sentiments et ses besoins, il évitera nombre de malentendus.

Les expatriés peuvent trouver une écoute auprès de personnes qui partagent les mêmes intérêts que lui (des collègues, des compagnons de mission, etc.).

Après avoir vécu en communauté, entouré de personnes dont il partage les valeurs et le mode de vie, il est possible que l'expatrié éprouve un sentiment de solitude dans les mois qui suivent son retour de mission. S'il ressent le besoin d'un soutien émotionnel, il est important qu'il fasse appel au service d'un psychologue. De même, s'il présente des réactions de stress dépassé (humeur dépressive, irritabilité, sentiment d'être incompris, besoin impérieux de parler de ses expériences, sentiment que la vie est fade, insomnies, abus de substances psychotropes, etc.) qui ne s'amendent pas au bout de quelques semaines, il devrait rapidement prendre contact avec un psychologue. Si lors de son dernier séjour à l'étranger, il a rencontré des problèmes d'anxiété ou de dépression, s'il a consommé abusivement des substances psychoactives (alcool, drogue, médicaments psychotropes), s'il a connu récemment des expériences traumatiques (que ce soit dans le contexte professionnel ou privé) ou des événements personnels douloureux (problèmes conjugaux et familiaux, maladie grave, deuils, etc.), il est judicieux qu'il tempore son désir de repartir. Il doit remédier à ces difficultés et recourir à une aide psychologique ou psychiatrique avant de repartir pour de nouveaux horizons.

Il est essentiel de s'accorder un temps de repos entre deux séjours à l'étranger et de prendre le temps d'intégrer l'expérience qui vient de s'achever. L'expatrié a besoin de récupérer physiquement et émotionnellement avant de repartir pour d'autres aventures. Il ne doit pas céder à la tentation d'accepter hâtivement une nouvelle mission parce qu'il se sent frustré et déprimé par les difficultés liées à la réintégration dans son pays d'origine ou parce qu'il n'a pas de but immédiat ou de perspective d'avenir. Il se mettrait en danger à moyen terme.

Choc culturel interrelationnel :

Le stress traumatique n'est pas juste un problème vécu par le personnel humanitaire occidental qui, pour les besoins de son travail, se retrouve dans des pays en voie de développement ou dans des zones sinistrées. En fait, la majorité du personnel humanitaire à travers le monde provient de cultures non occidentales et travaillant dans leurs propres pays. Ces travailleurs humanitaires nationaux ne sont pas exemptés d'expérimenter un stress lié au choc culturel. En effet travailler au sein d'une équipe formée de cultures et d'origines différentes implique l'utilisation de moyens de communications et de travail différents de ceux auxquels chacun est habitué.

Ludovic MONNERET un humanitaire suisse en Indonésie témoigne : « Il existe un véritable choc culturel entre les Suisses précis, exigeants, organisés, efficaces en diable, et les Indonésiens placides, impénétrables, souriants et un peu décontenancés. Perdre son calme est aussi mal vu dans ce pays qu'arriver en retard au travail l'est chez nous. La maîtrise du temps est une force ».

La réaction physiologique et émotionnelle à un désastre est généralement la même à travers le monde entier. Cependant, l'interprétation du stress et d'un traumatisme par un individu dépend (est définie par) de sa culture, son contexte social, et de son expérience personnelle. Il est, donc, essentiel de reconnaître les différences entre les cultures sur comment les événements sont vécus et de quels façons le stress est-il exprimé ?

Il y a plusieurs points communs entre les cultures concernant les signes et les symptômes du stress, et les techniques ou les moyens de le gérer. Mais il subsiste aussi quelques différences majeures. Par exemple, un individu de l'Afrique de l'Ouest serait prêt à discuter des signes physiques du stress et de la tension mais serait bien moins à l'aise à parler de ses réactions émotionnelles. Dans un autre exemple, un Finlandais opterait pour la solitude comme moyen très efficace pour gérer le stress. Pour

une personne de l'Inde, par contre, la solitude ne serait pas efficace pour diminuer son stress mais serait plutôt étrange et gênante.

Sur une note plus positive...

Le choc culturel n'a pas que des mauvais côtés. Il peut être très enrichissant de vivre dans une nouvelle culture. Le choc culturel nous pousse à réfléchir et à nous autoévaluer et, en ce sens, offre une occasion unique d'apprendre. Il nous oblige à réévaluer nos relations personnelles, à envisager de nouvelles attitudes et comportements. Bref, il offre un enseignement auquel n'ont pas accès les personnes isolées sur le plan culturel.