

## LA VIOLENCE : DU POURQUOI A COMMENT PREVENIR ?

RIPA du 25 septembre 2007  
Rédigé par Lucette FABRIES

- Violence institutionnelle : c\_t\_ public, c\_t\_ professionnel
- Violence soci\_tale

1<sup>er</sup> groupe :

Violence institutionnelle et violence soci\_tale sont-elles si diff\_rentes, ou ont-elles des points communs ?

Il semblerait que le rôle que le professionnel doit tenir dans l'institution soit plus explicite, plus normé, alors que dans la société, on a la liberté de le prendre, en rapport avec notre éducation.

En situation professionnelle, le rôle nous est dévolu plus qu'en société (devoir).

En institution, on vit des petites violences, plus que tous les jours, et, on a besoin de souffler, de les évacuer ; comment ? Groupes de paroles.

La société est un champ plus large, et il y a moins de distanciation dans une institution fermée, voire enfermante.

La violence des autres nous fait-elle violence ?

La violence à la télé, au cinéma, on la subit. Dans l'institution, on la vit en direct.

Il semblerait que les lieux de vie différents, comme à la campagne, soient plus privilégiés, qu'il s'y vit moins de violence que dans les grandes villes.

En société, milieu ouvert, on serait un électron libre, en institution fermée, c'est plutôt l'enfermement.

Dans les conflits entre professionnels, la violence traduit de la souffrance.

Qu'est-ce qui fait le plus violence ? Le verbal ? Le non-verbal ?

Il existe des violences de professionnel à professionnel, de professionnel à résident, de résident à résident, de résident à professionnel.

Comment diminuer, éviter ces phénomènes ? Quelles interventions ?

Aide, entr'aide, soutien, solidarité, cohésion, cohérence.

Le vase clos génère de la violence, besoin d'ouverture autant pour les professionnels que pour les résidents. Risques liés à l'ouverture, celle-ci peut être freinée par la Direction. Dans une société procédurière, l'aspect sécuritaire n'est pas à négliger. Le fait de ne pas avoir d'ouverture peut être vécu comme de la violence. Quelles ouvertures ? : transferts, formations...

Si on prend les personnes individuellement, et dès qu'il y a un collectif, la violence est plus amplifiée. On est dans les perceptions, les interprétations, et pour sortir du non-dit, il faut argumenter, se justifier. Dans les rapports humains, il y a dominant/dominé. On est face au poids, à la maîtrise des personnes ; cela peut engendrer des peurs.

Dans une équipe professionnelle, il faut de la cohérence, donner du sens pour qu'il y ait adhésion, cohésion.

Educateurs et soignants s'apportent des regards croisés, chacun voulant être reconnu. Les échanges au niveau humain peuvent être respectueux ou conflictuels. Des valeurs communes personnelles et professionnelles, telles le respect, l'écoute mutuelle, la confiance sont des mots-clés, lors de transmissions .

Bienveillance/maltraitance ; bienveillance/malveillance ; Violence/non-violence ; la maltraitance est punie par la loi ; la bienveillance, comment ? Qu'est-ce que c'est ?, la contention ?

Il faut analyser les situations pour les comprendre, et ne pas rester au 1<sup>er</sup> degré. Comment est cautionnée l'analyse des faits par la Direction ?

Les qualités humaines essentielles, le bon sens et l'intelligence pratique paraissent nécessaires.

Il peut exister une querelle des anciens et des modernes dans les relations professionnels/tuteurs. Comment est vécue la transmission des savoirs ? la remise en question est-elle acceptée, les différences, peut-on penser différemment ? Démarche d'écoute, d'accompagnement.

L'appartenance à un groupe, à un secteur, la reconnaissance. L'image de la personne véhiculée dans l'établissement, les préjugés tenaces. L'histoire du bouc émissaire pour canaliser la violence, sert de paratonnerre et équilibre.

Lors de réunions, la place des uns et des autres, le rôle, les non-dits, les focalisations ; si quelque chose change, ça dérange, ça bouscule l'ordre, déstabilise ; ce peut être vécu comme une attaque ; peur de se dévoiler ; il faut oser défendre ses valeurs.

Temps d'échanges lors des transmissions d'équipe, réunions institutionnelles par unités et/ou ponctuelles avec les psy.

Groupes d'analyse des pratiques, ou groupes d'attitudes professionnelles, n'existent pas toujours.

Notions de référents de résident, référent de terrain. GAP en équipe entière, discussions, supervision sans hiérarchie, les choses vont se dire ou se taire. A partir d'échanges, apporter éclaircissement et/ou réponse, chacun de sa place ; cheminement en commun fait voir parfois que le problème est ailleurs, tout autre ; il y va de l'enjeu de chacun dans l'équipe ; ouvrir des pistes de réflexion pour enrichir un document ouvert aux regards extérieurs. Tout le monde est interrogé, l'apparence est balayée, parfois appel au psy pour essayer de comprendre.

Règles, postulat : respect de la parole, pas de jugement.

Quels sont les moyens mis en place dans les institutions pour prendre du recul, de la distance, analyser telle ou telle situation ? ça prend du temps.

Il existe des coordinateurs de projet, porte-parole du résident, lien entre résident/équipe. Pour le p.p. l'équipe participe, donc lien entre ce dossier et le résident. Le coordinateur de projet est en contact avec les familles, il veille au bon déroulement du projet, va voir le responsable d'activité ou d'atelier. Il permet une neutralité, c'est un pivot. La gestion du résident se fait en équipe.

Liens ESAT /Foyer, lien jour/nuit, nuit/jour, difficiles quand les lieux sont à distance.

Pour les résidents sans famille qui restent en Foyer, ouvertures vers organismes de loisirs week-end et vacances.

Usure, pénibilité, routine au travail font violence.

Dans les maisons de retraite, violence de la part de l'état, de ne pas donner assez de moyen humain et financier pour la prise en charge des personnes âgées dépendantes. Comment faire du bon travail ? Comment est perçue la dépendance ? Autrefois hospice, actuellement nous sommes dans une autre logique, mais comment ? Peut-on parler de Qualité ?

Vie collective, le rythme de vie est paradoxal par rapport à celui d'une personne. Il y a des écarts entre l'Administration et le terrain. On dit le résident au centre du dispositif, on demande un consentement éclairé...Participation au CVS. Qu'en fait-on quand ils ne peuvent même pas s'exprimer, dire leur choix.

Constat d'écarts par rapport aux normes Qualité et les réalités du terrain. Les tests, les grilles AGGIR, par exemple sont-ils vraiment adaptés ?

Y a-t-il une échelle, des graduations, des degrés dans la violence ? De l'énervement, l'agressivité, l'emportement, la violence verbale, le passage à l'acte ?

Fin