

## 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

## La violence : Du pourquoi à comment prévenir ?

Tel était le thème de l'intéressante journée d'échange du réseau RIPA, le 25 Septembre dernier. Suite à notre rencontre, voici quelques réflexions personnelles qui pourront peut-être, nourrir le débat !

Tout d'abord, je prends conscience, en me remémorant le film de cette journée et en relisant mes notes, que la question du « pourquoi » la violence, a été peu abordée au cours de nos échanges. Tiens et pourquoi ?!

En posant cette question à ma propre conscience, me reviennent alors en mémoire, plusieurs séquences de violence, survenues au cours de ma vie professionnelle.

Dans certaines, j'ai été la victime, pour d'autres je dois reconnaître, non sans ressentir une certaine honte, aujourd'hui assumée, que j'ai pu être aussi, acteur de violence.

Si des images restent encore douloureuses, dans les deux cas, la question du « pourquoi » autrui peut être violent à mon égard, me semble plus facile à traiter que la question, « pourquoi » je peux devenir violent à l'égard d'autrui ?

Personne n'aime vivre cette situation n'est-ce-pas ? Et je pense que je ne dois pas être le seul professionnel à s'être retrouvé dans les deux cas de figure !

Reconnaissons alors que ce thème nous implique, nous dérange, nous affecte, nous interpelle et c'est sans doute dans cet « inter », cet espace, toujours mystérieux, cet endroit (ou cet envers) entre « l'autre et moi », cette « frontière-contact » comme disent les gestalt-thérapeutes, que nous trouverons des éléments de réponse à la question, « pourquoi » la violence ? Ou plus exactement, pourquoi les violences, tant il est vrai qu'il existe autant d'actes de violences qu'il existe d'êtres humains sur notre vieille planète ! (sans compter les espèces animales et végétales qui n'échappent pas au phénomène de la violence !)

J.Bergeret nous rappelle, dans son ouvrage, *la violence fondamentale* (Dunot, réédition 1996) que la violence résulte d'un instinct primitif de survie, sans lequel aucune vie animale n'aurait été possible. A l'origine de la vie d'un Homme, la lutte acharnée des spermatozoïdes pour la fécondation de l'ovule n'a rien de sentimental ! Le même auteur nous précise qu'il est nécessaire d'avoir franchi l'étape préalable de lutte pour la vie avant d'acquérir la reconnaissance de l'autre en tant qu'autre.

N.Jeammet dans son livre, *la haine nécessaire* (Puf,1989), pense que ce sont la colère et l'agressivité, suscitées par la frustration, qui vont permettre un mouvement de séparation, d'individuation et de croissance maturative.

Les éthnologues nous l'ont confirmé depuis longtemps : « *l'agressivité est un élément fondamental des relations sociales au sein d'une espèce* ».

J'ai toujours du plaisir à consulter l'histoire des mots que nous utilisons et il faut reconnaître que nos chers dictionnaires sont une mine intarissable d'enseignements ! Je trouve que cette consultation est comme une porte d'entrée pour l'exploration d'un thème ! Alors que nous racontent-ils sur notre sujet ?

Le mot : violence est emprunté (1215) au latin « violentia » qui signifie : « caractère emporté, farouche » Le mot désigne aussi « la force brutale employée pour soumettre, contraindre quelqu'un à faire quelque chose ».

On retrouve en 1600 le sens latin de « force irrésistible, néfaste ou dangereuse » d'un phénomène (une tempête) ou d'un individu (faire violence).

Je remarque aussi que dans les différentes définitions du terme, violence, lui sont associés des mots comme : « agressif, brutal, force intense ou extrême, véhémence, outrance... »

Il faudrait aussi prendre en compte, les classiques associations de mots que j'entends fréquemment dans des séances d'analyse des pratiques, sur le thème de la violence, comme la

haine, la colère ou la méchanceté. En règle générale, bien sûr, il s'agit de celle des autres ! Nous voyons comment les mots semblent être enchaînés les uns aux autres et comment il est facile d'utiliser un terme pour un autre.

Or, de quoi, de qui, parlons-nous, lorsque nous parlons de violence, dans notre cadre professionnel ? Il me paraît important, pour nous tous, travailleurs sociaux, d'être le plus au clair possible quant au choix des mots que nous utilisons.

Par exemple, lorsqu'un éducateur parle « d'un résident violent ou d'un résident agressif », utilisant tantôt un terme, tantôt l'autre, veut-il dire la même chose ? Les deux termes sont-ils interchangeables ?

Il semblerait que non et l'étymologie nous éclaire. Le mot, agressivité, est récent (1863) et est relié au verbe agresser qui provient de plusieurs racines latines comme, *aggredior*, *gradi* qui signifient « marcher vers ».

Notons au passage, que les mêmes racines latines ont donné, entre- autres, des mots qui ne laissent pas les travailleurs sociaux indifférents, comme « progression, (progresser) régression, (régresser) et dégradation, (dégrader) ».

Suivant les circonstances de l'acte agressif, dans quelle mesure pourrait-on penser l'agressivité d'un résident comme une possible **progression** au lieu de l'habituel jugement de **régression** ? Je rappelle souvent aux professionnels que j'accompagne, que pour changer de vision sur notre travail et nos pratiques, il nous faut changer de « points de vue » et donc oser nous déplacer, sans avoir peur de perdre... notre place ! Car le changement, souvent, nous déstabilise, nous inquiète et personne n'aime cela !

Pourrions-nous, alors, considérer que l'agressivité d'un résident, peut avoir comme objectif, une **transformation, une modification de son environnement** (dont l'éducateur fait partie) pour répondre à un besoin important pour lui, dans un instant donné **et non pas une destruction de son environnement**.

En général, c'est seulement lorsque l'agressivité « saine » échoue à produire un changement, lors du contact, qu'un processus d'amplification de la violence prend forme avec des manifestations exprimant la rage ou la haine. Le problème majeur, résultant de l'incompréhension de ce phénomène, est qu'elle peut entraîner n'importe quel professionnel consciencieux à répondre sur un mode réactionnel du type « action-réaction », à peine caricaturé dans le célèbre film « la chorale » !

Dire qu'un résident en institution, est violent, me dérange car un acte violent ne peut et ne doit définir une personne violente. Bien souvent, il y a amalgame entre les deux, l'acte et la personne, induisant un jugement erroné de notre part.

Là encore, seule l'analyse des situations cliniques, c'est à dire la recherche et l'élucidation des actes de violence d'une personne en situation de handicap, violence comprise comme symptôme à déchiffrer, qui permettra de mettre un peu de sens, là où apparemment, il n'y en a pas.

Le temps et la place me manquent pour donner quelques exemples cliniques mais j'aime rappeler aux professionnels, cette phrase introspective, méditative, de C. ROGERS : « *Suis-je capable d'agir avec assez de sensibilité dans ma relation d'aide, pour que mon comportement ne soit pas perçu comme une menace ?* ». Il me semble, en effet, que parmi les analyses étiologiques de la violence des personnes en situation de handicap, nous nous attardons peu sur nos propres attitudes, qui peuvent être, sans intention nocive de notre part, génératrices d'angoisse pour la personne pouvant entraîner une réaction violente, défensive et parfois incontrôlée. Je pense qu'une des formes les plus insidieuses de violence, une des plus difficiles à cerner, est tout ce qui peut être vécu par un résident, comme de l'indifférence, de l'insignifiance, à son égard. Le célèbre parolier, G.Bécaud, chantait avec raison,

« *L'indifférence, elle te tue à petit feu, l'indifférence....* » ? Le sentiment d'être insignifiant pour l'autre, celui qui, de plus, est censé m'aider, induit et amplifie chez la personne en difficulté, une terrible angoisse de ne plus être aimée. Comprenons que cette peur conduit bien souvent à des passages à l'acte.

J'ai repéré également, qu'un des pièges relationnels dans lequel les professionnels de la relation d'aide tombent souvent, est le « savoir pour l'autre ». La caricature de cette posture éducative, pouvant réactiver de la violence chez autrui, est du style : « *Je sais ce qui est bon pour toi* » !

Sur un autre plan, une vignette clinique d'une participante m'a interpellé sur l'importance fondamentale, trop souvent oubliée, **d'expliquer**, dans toute institution, aux stagiaires et à tout nouveau professionnel, que dans certains cas, le recours à la force est nécessaire.

Il s'agissait, en l'occurrence, d'une situation de contention envers un résident en « crise », qui a été interprétée par un nouveau professionnel, comme un acte de maltraitance et de violence. La plainte qui s'en est suivie a été lourde de conséquences pour toute l'institution.

Il nous est donc nécessaire de distinguer deux usages de la force, même celle qui nous paraît brutale et violente, **l'usage protecteur** et **l'usage répressif**. Dans une contention, souvent impressionnante, l'usage de la force d'un ou de plusieurs professionnels, vise seulement à **protéger la vie** et non à la détruire, à sécuriser et non à punir ou accuser. Et se le rappeler, en équipe, n'est pas une perte de temps !

D'après mon expérience professionnelle et cela sera ma conclusion, si l'agressivité, comprise comme un appel à l'autre, est réprimée abusivement, elle se transforme alors en actes violents. Si le professionnel manque de présence dans cet instant présent, de vigilance dans cette séquence relationnelle, alors l'agressivité naturelle, saine, déposée dans l'espace éducatif, pédagogique ou de soin pourra se transformer en agressivité de type paranoïaque et la psychopathologie nous le rappelle.

C'est tout ce processus-là qu'il faudra décoder, par exemple, dans des séances d'analyse des pratiques ou de supervision.

En ce qui concerne notre secteur, il est utile, je crois, pour tout professionnel de la relation d'aide, de considérer la violence comme un phénomène de champ relationnel, un symptôme comme une énigme à élucider, un phénomène d'interaction entre une personne en situation de handicap et un environnement donné.

Dans celui-ci, figure une autre personne, certes professionnelle, mais avant tout, un Humain. **Tous deux** ont en commun, une histoire, un passé « composé » et donc une certaine connaissance et expérience de la violence, subie ou exercée.

Les résonances sont inévitables mais nous avons la responsabilité, de par notre fonction, de tout mettre en œuvre pour que les moments pénibles, où nous traversons les orages de la violence **avec** un résident, ne débouchent pas sur une spirale infernale d'attitudes de contre-violence comme le déni ou le mépris.

De mon point de vue, une meilleure compréhension des modalités de contact agressif, nous permettra de limiter et d'apaiser les actes de violence afin qu'ils nous conduisent vers une nouvelle alliance relationnelle et une autre forme possible de communication.

A ce propos, je ne peux qu'encourager les travailleurs sociaux à consulter la dernière édition du livre de M. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres* (introduction à la communication non-violente (référéncé ci-dessous), préfacé par le petit- fils du Mahatma Gandhi.

Didier Nouvelle

## **Soutien à l'écriture :**

### **Dictionnaires :**

*Dictionnaire historique de la langue française*, éditeur : Le Robert.

*Dictionnaire Petit Larousse* 2005.

### **Ouvrages :**

J .Bergeret, *La violence fondamentale*, éditeur : Dunot, réédition 1996)

A. Boyer Guide philosophique pour penser le travail éducatif et médico-social. Alain Boyer, éditeur : Erès

N .Jeammet, *La haine nécessaire*, éditeur Puf, 1989.

M. B. Rosenberg et all, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la Communication Non Violente*, éditeur : La découverte, 2004.

### **Reuves :**

Cahiers de Gestalt-thérapie n°2, éditeur : L'exprimerie.

Cahiers de Gestalt-thérapie n°16, *la violence*, éditeur : L'exprimerie

### **Notes personnelles**

## Restitution de groupe

Violence du résident : provocation de l'usager, on peut déjà appeler cela violence (envers l'éducateur ou les autres résidents). Pour que l'on s'occupe d'avantage de lui. Comment faire pour que cela n'aille pas plus loin, ne déviât pas? Les regards échangés peuvent être perturbateurs. Canaliser la violence. Quand on est au contact de la violence d'un ou plusieurs résidents, faut-il attendre un moment donné pour gérer la situation ?

La violence est peut-être un exutoire pour le résident par moment. Un échange parfois de mots entre l'éducateur et le résident peut parfois atténuer la violence. Proposer une séparation lors de conflit entre des personnes peut atténuer la violence. Sur le moment intéressant mais ensuite débattre de la cause de cette violence qui a causé cette situation.

Séparer les personnes qui vont se disputer pour les protéger et protéger l'entourage. Laisser les enfants se disputer parfois car ces enfants se cherchent. Si les éducateurs les laissent, ils arrivent à gérer leurs conflits (non dangereux). Souvent cela s'arrête et il n'y a pas de suite. Faut-il répondre à la violence par la violence? Cela dépend aussi des personnes accueillies et de la structure (M.A.S - F.A.M - F.A.J - FOYER - C.A.T- M.E.C.S.S etc...)

Peut-être un problème de représentation.

La violence vient parfois de ce qui entoure la personne dans l'institution. Cela peut-être le cadre, les éducateurs, les résidents etc...

L'éducateur est confronté à la violence. Parfois c'est l'émotivité qui va orienter sa réponse et cette réponse va être décalée. Ce qui peut engendrer un surcroît de la violence du résident.

Est- ce que la violence est la réponse à un mal- être? Une information que le résident veut faire passer?

Situation de violence entre un éducateur travaillant dans un C.A.T et un jeune. Lors des consignes que l'éducateur explique avant de commencer à élaborer le travail. Un jeune ne veut pas entendre et son comportement dégénère. L'éducateur s'est surpris à être lui même violent, élever la voix, secouer le jeune. L'éducateur n'obtient pas de résultat et se questionne. S'est-il bien pris avec cette personne? Son comportement a fait peur aux autres jeunes et ce n'était pas le but recherché. Réponse de son équipe: il te teste. L'éducateur n'a pas trouvé la solution. L'isoler peut-être? L'éducateur a par la suite discuté avec le jeune, cela lui a permis de comprendre. Le jeune lui a expliqué les raisons de son comportement.

Trop d'activités pour les personnes accueillies dans certaines structures (par exemple : foyer pour jeunes qui ont eu des problèmes de famille ou avec la justice) peut engendrer de la violence. Qu'ils aient du temps pour eux, de la liberté dans leur planning, les responsabiliser. L'activisme engendre sûrement de la violence. Laisser un moment pour que le résident se repose, peut-être discuter avec l'autre (personne de son choix : un éducateur sans la casquette de l'institution, d'individu à individu) dire ce qu'il veut, de ce qu'il a envie, de son attente etc...

Violence d'être entouré et encadrer de l'éducateur et de l'institution. Nous nous posons la question : si nous nous donnions les moyens de laisser le résident dans son milieu familiale avec des professionnels qui interviennent à domicile, cela engendrerait peut-être moins de violence. Peut- être d'avoir un peu plus le choix de vies?

Le regard de l'autre (personne non handicapée), ce regard peut-être déjà de la violence. Changer l'éducation, la personne handicapée est le droit à l'école, faire partie de la vie de notre pays. Accepter l'autre atténue la violence.

Sous estimer les capacités de la personne handicapée et de ne pas la valoriser est déjà de la violence. Donner du temps aux résidents, demander leurs avis, leurs choix. Ne pas faire à leur place. Cela peut-être vécu comme de la violence de ne pas demander ce qu'ils veulent. La rigidité de l'institution est une forme de violence. Comment réagir si nous sommes confrontés à la violence d'un éducateur envers un résident?

Savoir demander de l'aide en tant qu'éducateur. Demander de l'aide à l'autre collègue si nous n'arrivons pas (où plus) à gérer une situation pour diverses raisons. L'auto mutilation violence faite vers soi pour extérioriser son mal- être, son trop plein d'émotions.

(Fin du débat plus le temps d'échanger !).

Claude A.M.P Espoir Concorde