

Haute Ecole Santé-Social Valais  
Avenue de Gravelone 5  
1950 Sion

## LES RÉACTIONS DES ÉDUCATEURS SOCIAUX EN SITUATION D'AGRESSION PAR UN ADOLESCENT EN MILIEU INSTITUTIONNALISÉ.

**Mémoire de fin d'étude présenté par :**

Patricia Caruso  
Educatrice sociale PT/03

Août 2006

### **Résumé :**

Cette recherche traite de la violence et de l'agressivité des adolescents envers les éducateurs sociaux en milieu institutionnalisé. L'intérêt se porte particulièrement sur les réactions des éducateurs dans des situations d'agression.

La population adolescente est sujette à de la violence ; les travailleurs sociaux y sont confrontés en institution et doivent apprendre à y faire face.

Cette recherche est basée sur douze entretiens avec des éducateurs sociaux travaillant dans des établissements qui accueillent des adolescents présentant des difficultés personnelles, familiales, sociales, scolaires et/ou professionnelles.

Elle décrit les différents types de comportements violents rencontrés par ces professionnels, les facteurs qui selon eux, poussent un adolescent à utiliser la violence, leurs réactions dans ce type de situations ainsi que les méthodes qu'ils utilisent pour éviter une agression. Les stratégies utilisées par les éducateurs pour poursuivre la relation après une situation d'agression vécue ainsi que le soutien dont ils peuvent bénéficier par la suite sont également mis en évidence.

Finalement, cette recherche expose quelques pistes d'action pour réagir à la violence des adolescents en institution.

**Mots-clés :** Violence – Educateur social – Adolescence – Relation éducative –  
Institution – Communication non-violente

## Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier les éducateurs sociaux qui ont accepté de collaborer à cette recherche ainsi que les trois personnes ressources pour leurs apports enrichissants.

Merci également à ma directrice de recherche, Madame Susanne Lorenz, qui a orienté et suivi mon travail durant cette année.

Un grand merci à Rosa, Monica, Catherine, Nadia, Sylvie et Sébastien qui ont consacré du temps pour la lecture et la correction de mon travail.

Merci finalement à toutes les personnes qui m'ont soutenue et aidée durant l'élaboration de cette recherche. Surtout merci à mon entourage qui a fait preuve de patience et d'empathie.

## Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur.

# **Table des matières**

<b>1. Introduction</b>	<b>p. 6</b>
<b>2. Les objectifs de la recherche</b>	<b>p. 7</b>
<b>3. Les concepts théoriques</b>	<b>p. 8-23</b>
<b>3.1 Le conflit – l'agressivité – l'agression – la violence</b>	<b>p. 8-14</b>
3.1.1 Le conflit	p. 8-11
3.1.2 L'agressivité	p. 12
3.1.3 L'agression	p. 12-13
3.1.4 La violence	p. 13-14
3.1.5 Le lien entre le conflit, l'agressivité, l'agression et la violence	p. 14-15
<b>3.2 Les types de violences</b>	<b>p. 15-16</b>
<b>3.3 Les phases de la violence en institution</b>	<b>p. 16-17</b>
<b>3.4 L'adolescence</b>	<b>p. 17-20</b>
3.4.1 Point de vue affectif	p. 18
3.4.2 Point de vue cognitif	p. 18
3.4.3 Socialisation	p. 19-20
<b>3.5 La relation éducative</b>	<b>p. 20-23</b>
3.5.1 L'intervention normative	p. 21-22
3.5.2 L'intervention affective	p. 22
3.5.3 L'un et l'autre axes	p. 22-23
<b>4. La méthodologie</b>	<b>p. 24-28</b>
<b>4.1 Les hypothèses de recherche</b>	<b>p. 24-25</b>
<b>4.2 Le terrain de recherche</b>	<b>p. 25-26</b>
<b>4.3 Les entretiens semi-dirigés</b>	<b>p. 27-28</b>
<b>5. L'analyse des données</b>	<b>p. 29-58</b>
<b>5.1 La description des personnes interviewées</b>	<b>p. 29-30</b>
<b>5.2 Les institutions</b>	<b>p. 30-33</b>
5.2.1 La population accueillie	p. 30
5.2.2 La mission	p. 30
5.2.3 Le concept sur la violence	p. 31-32
5.2.4 L'institution est-elle armée pour faire face à la violence ?	p. 32-33
<b>5.3 La perception de la violence</b>	<b>p. 33-44</b>
5.3.1 La violence verbale	p. 33-37
5.3.1.1 <i>Dans la pratique quotidienne</i>	p. 34
5.3.1.2 <i>Les comportements jugés agressifs verbalement</i>	p. 35
5.3.1.3 <i>Les réactions de l'éducateur lorsqu'il se sent agressé verbalement</i>	p. 36-37

5.3.2	La violence physique	p. 37-44
5.3.2.1	<i>Dans la pratique quotidienne</i>	p. 37-38
5.3.2.2	<i>Les situations vécues dans lesquelles l'éducateur est agressé physiquement</i>	p. 38-39
5.3.2.3	<i>Les comportements jugés agressifs physiquement</i>	p. 40-41
5.3.2.4	<i>Les situations vécues dans lesquelles l'éducateur se sent agressé physiquement</i>	p. 42-44
<b>5.4</b>	<b>Les ressentis des éducateurs suite à des actes de violence</b>	<b>p. 44-47</b>
5.4.1	La violence verbale	p. 44-45
5.4.2	La violence physique	p. 45-46
5.4.2.1	<i>L'agression n'a pas eu lieu</i>	p. 45-46
5.4.2.2	<i>L'agression a eu lieu</i>	p. 46-47
<b>5.5</b>	<b>Les facteurs qui poussent les adolescents à utiliser la violence</b>	<b>p. 47-50</b>
5.5.1	Réaction face au pouvoir	p. 47-48
5.5.2	Caractéristiques propres au jeune	p. 48-50
<b>5.6</b>	<b>Les méthodes utilisées par les éducateurs pour éviter une agression</b>	<b>p. 50-51</b>
5.6.1	Avant l'interaction avec le jeune	p. 50
5.6.2	Lors de l'interaction avec le jeune	p. 51-52
<b>5.7</b>	<b>Le soutien obtenu suite à une situation d'agression</b>	<b>p. 52-54</b>
5.7.1	L'agression verbale	p. 52-53
5.7.2	L'agression physique	p. 53-54
5.7.2.1	<i>L'agression n'a pas eu lieu</i>	p. 53
5.7.2.2	<i>L'agression a eu lieu</i>	p. 53-54
<b>5.8</b>	<b>La poursuite de la relation éducative après une situation d'agression</b>	<b>p. 54-57</b>
5.8.1	L'agression verbale	p. 54-55
5.8.2	L'agression physique	p. 55-57
5.8.2.1	<i>L'agression n'a pas eu lieu</i>	p. 55-56
5.8.2.2	<i>L'agression a eu lieu</i>	p. 56-57
<b>5.9</b>	<b>Les stratégies utilisées pour poursuivre la relation éducative</b>	<b>p. 57-58</b>
5.9.1	L'agression verbale	p. 57-58
5.9.2	L'agression physique	p. 58
5.9.2.1	<i>L'agression n'a pas eu lieu</i>	p. 58
5.9.2.2	<i>L'agression a eu lieu</i>	p. 58
<b>6.</b>	<b>La synthèse</b>	<b>p. 59-70</b>
<b>6.1</b>	<b>Les types de comportements violents vécus par les éducateurs sociaux en institution, leurs réactions et leurs ressentis</b>	<b>p. 59-65</b>
6.1.1	La violence verbale	p. 59-61
6.1.2	La violence physique	p. 62-65

<b>6.2 Les facteurs qui poussent un adolescent à utiliser la violence</b>	<b>p. 66-67</b>
<b>6.3 Les méthodes pour éviter une agression</b>	<b>p. 67-68</b>
6.3.1 Avant l'interaction avec le jeune	p. 67-68
6.3.2 Lors de l'interaction avec le jeune	p. 68
<b>6.4 Le soutien dont l'éducateur peut bénéficier suite à une agression</b>	<b>p. 68-69</b>
<b>6.5 Les stratégies utilisées pour poursuivre la relation éducative</b>	<b>p. 70</b>
 <b>7. La conclusion</b>	 <b>p. 71-80</b>
7.1 Les perspectives et pistes d'actions	p. 71-72
7.2 Les limites du travail	p. 72-73
7.3 La conclusion	p. 73-77
7.4 Le bilan technique	p. 78-80
 <b>8. La bibliographie</b>	 <b>p. 81-82</b>
 <b>9. Les annexes</b>	 <b>p. 83-107</b>

# 1. Introduction

Qui n'a pas vécu de situations d'agression, qu'il ait été agresseur ou agressé? Le cumul de petites choses désagréables qui surviennent dans une journée peut pousser certaines personnes à être agressives envers d'autres. En effet, si le réveil ne sonne pas et qu'il y a des embouteillages, cela peut provoquer un retard au travail suivi d'une réflexion par son patron, comment alors ne pas être de mauvaise humeur et devenir peut-être agressif pendant un certain laps de temps ?

Ce travail traite de la violence et de l'agressivité des adolescents envers les éducateurs sociaux<sup>1</sup> en milieu institutionnalisé. Pourquoi, ce thème? Et bien, parce qu'il existe de la violence et des agressions partout, dans tous les pays, dans tous les milieux. Elle existe sous plusieurs formes ; physique, verbale, sexuelle, psychologique, etc.

De plus, lors de mes différents stages, j'ai vu que la violence de la part d'un adolescent envers un éducateur social existe en institution. J'y ai d'ailleurs moi-même été confrontée à plusieurs reprises, que ce soit sous forme verbale ou physique.

Le Professeur Martin Killias a dirigé un sondage national suisse sur la délinquance des jeunes suisses. Les résultats de cette étude ont parus dans le bulletin Crimiscopie<sup>2</sup> du mois de décembre 2005. Le nombre de victimes ayant subi un délit contre la personne de la part d'un agresseur supposé mineur a augmenté de 57% entre un sondage réalisé en 1987 et ceux combinés des années 1998 et 2000. Ces chiffres permettent donc de confirmer une augmentation de la délinquance juvénile en ce qui concerne les délits contre la personne. Ce sont surtout les agressions à caractère sexuel ainsi que les coups, les blessures et les menaces sérieuses qui ont augmentés.

Cette étude me permet de faire un lien avec la violence des jeunes en institution. En effet, je pense que depuis quelques années, les jeunes sont facilement amenés à commettre des incivilités, des infractions et des actes de violence. Les adolescents peuvent être placés en institution suite à leurs délits et à leurs actes violents. Ce type de population est sujet à de la violence ; les éducateurs sociaux y sont confrontés en institution et doivent apprendre à y faire face. Cela m'amène donc à m'interroger sur **les réponses possibles que peuvent donner les professionnels à ce type de comportements lorsqu'ils les vivent** et à repérer des pistes d'intervention pour réagir aux agressions de la part d'un jeune résident.

Pour répondre à cette question ainsi qu'aux objectifs de ma recherche, j'ai séparé mon travail en deux parties :

- La première partie comprend des aspects théoriques tirés de différents ouvrages, de sites Internet ainsi que de trois entretiens avec des personnes ressources.
- La seconde partie de mon travail concerne l'analyse de douze interviews d'éducateurs sociaux travaillant avec des adolescents en milieu institutionnalisé.

---

<sup>1</sup> Ce terme désigne la nouvelle dénomination qui représente les éducateurs spécialisés.

**N.B. Pour faciliter la lecture du document, les termes sont utilisés au masculin.**

<sup>2</sup> Université de Lausanne. *Unil : Université de Lausanne*. [En ligne],

Adresse URL : [http://www.unil.ch/webdaw/site/esc/shared/Crimiscopie/crimiscopie030\\_2005\\_F.pdf](http://www.unil.ch/webdaw/site/esc/shared/Crimiscopie/crimiscopie030_2005_F.pdf)

## 2. Les objectifs de la recherche

En tant que professionnelle, ce qui m'intéresse le plus est de savoir comment réagir lorsqu'un jeune agit de manière violente. J'ai donc décidé de poser ma question de départ comme suit :

*Comment l'éducateur social réagit-il en situation d'agression par un adolescent en milieu institutionnalisé ?*

**Les objectifs de cette recherche sont les suivants :**

- ▶ Identifier les types de comportements violents subis par les éducateurs sociaux en institution.
- ▶ Selon le point de vue des éducateurs sociaux, identifier les facteurs qui poussent un adolescent à les agresser.
- ▶ Connaître les réactions possibles de l'éducateur social lorsqu'il se trouve en situation d'agression.
- ▶ Identifier les méthodes auxquelles un éducateur social a recours pour éviter une situation d'agression.
- ▶ Définir les stratégies mises en place par l'éducateur social pour poursuivre la relation éducative après une agression subie.
- ▶ Repérer quel soutien est mis en place par l'institution pour un éducateur social victime d'agression.
- ▶ Proposer aux éducateurs sociaux travaillant en institution des pistes permettant de réagir à la violence.

### 3. Les concepts théoriques

Afin de comprendre le phénomène de la violence institutionnelle et de pouvoir travailler sur ma question de départ, il me faut définir plusieurs concepts.

#### 3.1 Le conflit - l'agressivité - l'agression - la violence

J'ai choisi de présenter des définitions du conflit, de l'agressivité, de l'agression et de la violence séparément d'abord pour être au clair sur les termes utilisés dans ce travail. Je les regroupe ensuite pour expliquer le lien entre ces quatre concepts.

##### 3.1.1 Le conflit

Bayada [et al.] (2000) définit le conflit comme *"un désaccord entre deux ou plusieurs parties, personnes ou groupes, lorsque ce désaccord est vécu par l'une ou l'autre des parties comme un rapport de forces. Si un conflit est toujours le signe d'un désaccord, un désaccord n'évolue pas systématiquement en conflit."*<sup>3</sup>

Il faut distinguer le désaccord et le conflit ; une discussion dont deux personnes ont un avis différent sur le sujet, est un désaccord. Ce désaccord se transforme en conflit lorsque un élément d'identité est touché comme me l'a dit Mme Furrer-Rey<sup>4</sup> lors d'un entretien : *"Si il n'y a que la tête qui est touchée dans le conflit, à ce moment-là, on appellera cela un simple désaccord. On commence à devenir en conflit quand quelque chose est touché et on va commencer à monter en escalade sauf si on gère ce conflit. Il faut un élément d'identité qui est touché ; cet élément d'identité c'est, soit des besoins importants, soit des peurs, soit des valeurs importantes, un rêve, un idéal, des sentiments qui sont en jeu, etc. en plus pour qu'on puisse dire qu'on est en conflit."*

Pour l'enfant et l'adolescent, le conflit est une source de développement ; il permet la construction de relations plus justes, car il fait valoir et progresser les droits de chacune des parties.

Il y a plusieurs types de conflits :

- *Le conflit intrapersonnel :*  
C'est un conflit intérieur propre à chaque personne à propos de choix, de décisions, de questions morales, de pulsions, etc.
- *Le conflit interpersonnel :*  
Il oppose deux personnes qui ont leur propre système de références, leurs valeurs, leurs besoins et désirs.

<sup>3</sup> BAYADA, B. [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique sociale, p. 11

<sup>4</sup> Intervenante à la HEVs2 dans les modules concernant la résolution non-violente des conflits.  
Entretien du 21 octobre 2005.



- *Le conflit intragroupal* :  
Il concerne les individus d'une même communauté, collectivité qui s'opposent entre eux.
- *Le conflit intergroupal* :  
Il oppose deux ensembles de personnes ayant en commun des références identitaires (bandes, nations, etc.).

Il y a plusieurs causes à un conflit. Bayada [et al.] (2000) a distingué trois grands ensembles de causes, tout en précisant qu'un conflit n'entre jamais totalement dans l'une ou l'autre de ces catégories :

1. *Les conflits de besoins* : Ce sont des conflits qui ont lieu à propos d'objets précis.
2. *Les conflits d'intérêt* : Ils mettent en jeu des facteurs psychologiques tels que les questions de pouvoir, de sentiments, etc.
3. *Les conflits de valeurs* : Ils touchent l'individu au plus profond de lui-même car ils s'attaquent à son système de croyance et peuvent même le mettre en branle.

Pour résoudre un conflit de besoins ou d'intérêt, il faut parvenir à un compromis acceptable pour les parties.

Par contre, résoudre un conflit de valeurs n'inclut pas forcément de renier ses propres valeurs ou en changer mais de discuter avec l'autre partie afin de comprendre les siennes.

Il y a plusieurs façons de réagir face aux conflits qui dépendent évidemment de la personne, de son vécu, de ses expériences, de sa vision du conflit, etc.

Mme Furrer-Rey m'a expliqué : *"C'est la différence entre la colère et la violence qui est fondamentale pour moi dans le travail social. Comment j'arrive à faire la différence entre colère et violence ; en accueillant la colère et en refusant la violence. La mienne et celle des autres. Je dois pouvoir faire cela et c'est très difficile car il y a confusion. L'idée c'est de se dire, quand j'ai un acte de violence en face de moi, je vais refuser la violence et regarder le message qu'il y a derrière et ce message c'est souvent de la colère, une souffrance qui ne s'exprime pas."*

#### **a) Attitudes :**

- *La négation du conflit* :  
Si la personne est témoin d'un conflit, elle aura tendance à rester neutre et à dire que cela ne la regarde pas. Tandis que si elle est directement concernée, elle aura tendance à nier la réalité et à éviter l'autre partie, en faisant comme si tout allait bien. *"Nier le conflit, c'est s'exposer à ce qu'il resurgisse plus loin, plus tard et plus durement."*<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> BAYADA, B. [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique sociale, p. 68

➤ *La démission devant le conflit :*

La personne reconnaît l'existence du conflit mais cherche à contourner l'obstacle, en détournant l'attention, par exemple. Cette démission peut être liée à la peur d'affirmer ses opinions et ses droits. Il est alors plus facile de trouver un accord pour préserver la relation plutôt que de s'opposer.

La fuite fait généralement partie de cette catégorie. *"Cependant, c'est parfois la seule réponse efficace pour mettre la violence hors-jeu et laisser le temps aux tensions de s'apaiser avant d'envisager toute procédure de résolution du conflit."*<sup>6</sup>

➤ *La réponse violente :*

Ce qui est important pour la personne qui répond par la violence n'est pas de trouver une solution au conflit mais de maintenir son propre pouvoir.

La violence est inefficace pour trouver une solution à un conflit et elle empêche également de trouver des solutions par la suite, car la "victime" aura de la rancune et voudra se venger. Il y a alors un fort risque pour que la violence se répète.

➤ *L'approche non-violente :*

La confrontation non-violente peut prendre deux formes :

1. La négociation qui aboutit à un compromis.
2. La solution coopérative élaborée conjointement par les deux parties.

*"Se réapproprier le conflit, c'est se réapproprier son propre pouvoir : la capacité à agir sur soi, sur les autres et sur son environnement."*<sup>7</sup>

## **b) Utilisation de la communication non-violente :**

Rosenberg (2002) la décrit ainsi : *"J'ai depuis lors défini un mode de communication – d'expression et d'écoute – qui nous permet d'être généreux et de trouver un contact vrai avec nous-mêmes comme avec autrui, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle."*<sup>8</sup>

Avec la communication non-violente (CNV), les gens apprennent à réfléchir au sens de leurs mots. Elle permet également d'écouter ses propres besoins et ceux des autres. Elle apprend à la personne à définir et à formuler clairement ce qu'elle souhaite dans une situation.

La CNV déjoue les schémas de défense ou d'attaque appris et modère donc les réactions d'attaque et d'agressivité.

*"Parce qu'elle privilégie la qualité de l'écoute de soi et de l'écoute de l'autre, la CNV suscite le respect, l'attention et l'empathie, et engendre un désir mutuel de donner spontanément dans l'élan du cœur."*<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> BAYADA, B. [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique sociale, p. 69

<sup>7</sup> Ibid, p. 71

<sup>8</sup> ROSENBERG, M. (2002) Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : introduction à la communication non-violente. Jouvence, p. 11

<sup>9</sup> Ibid, p.12

## Rosenberg (2002) décrit quatre composantes de la communication non-violente :

1. L'observation de la situation : Il faut observer ce qui se passe réellement dans une situation donnée et dire quels sont les faits que nous apprécions ou non, sans y introduire un jugement ou une évaluation.
2. Les sentiments : Il faut exprimer les sentiments que nous ressentons en fonction de cette situation.
3. Les besoins : Il faut dire à la personne quels besoins sont liés à ces sentiments.
4. La demande : Il faut formuler une demande à la personne qui nous permettrait de satisfaire nos besoins.

Faure et Girardet<sup>10</sup> (2003) proposent un schéma de base pour exprimer ces quatre composantes :

	Pour Soi	Pour l'Autre
<b>Observation</b>	Quand je vois, j'entends, je constate...	Quand tu vois, tu entends, tu constates...?
<b>Sentiment</b>	Je me sens...	Te sens-tu...?
<b>Besoin</b>	Parce que j'ai besoin de ...	Parce que tu aurais besoin de...?
<b>Demande</b>	Et maintenant, je souhaiterais...	Et maintenant tu souhaiterais...?

Il faut verbaliser ces quatre éléments à la personne mais il faut également être capable de recevoir ces mêmes quatre éléments d'informations de la part de l'interlocuteur. Alors s'établit un courant de communication qui est bienveillant.

Il est important d'aller chercher ce qui se cache derrière un acte de violence afin de pouvoir travailler avec le jeune qui l'a posé.

L'adolescence est une période conflictuelle en soi, car les conflits psychiques de l'enfant ressurgissent et se manifestent par de l'agressivité envers les parents et la société<sup>11</sup>. Pour l'adolescent, grandir c'est entrer en conflit et un conflit, s'il est bien géré et résolu, fait grandir.

Pour la suite de mon travail, j'ai décidé d'accorder de l'importance aux conflits interpersonnels, qui opposent deux personnes qui ont leurs propres valeurs, besoins et désirs. Ces conflits sont, soit des conflits de besoins, soit des conflits d'intérêt ou encore des conflits de valeurs.

---

<sup>10</sup> FAURE, J-P. GIRARDET, C. (2003) *L'empathie, le pouvoir de l'accueil: Au cœur de la Communication NonViolente*. Jouvence, p.19

<sup>11</sup> Chapitre 3.4, L'adolescence, p. 17

### 3.1.2 L'agressivité

L'agressivité peut être un trait de personnalité durable ou une réaction passagère à une situation. Elle n'est pas forcément négative. Elle varie selon les cultures et les sociétés ; elle dépend énormément de facteurs individuels, familiaux, sociaux, régionaux et ethniques.

*"Un comportement agressif peut être considéré comme normal lorsqu'il est justifié, adapté et proportionné à certaines situations, et sert l'individu ou la collectivité. Il s'oppose alors à l'agressivité destructrice, explosive, considérée comme pathologique car disproportionnée par rapport aux stimuli qui la provoquent"* <sup>12</sup>

Bayada [et al.] (2000) fait une distinction entre l'agressivité et la violence. En effet, *"l'agressivité peut être positive. C'est une force qui permet à chacun de s'affirmer."*<sup>13</sup> L'agressivité peut être associée à la combativité et permet alors de s'exprimer et de se faire reconnaître. Elle est indispensable à la construction de l'autonomie car elle s'appuie sur le développement de l'esprit critique et de la personnalité. Elle permet donc d'avancer et de grandir.

Lorsque l'agressivité n'est pas exprimée ou maîtrisée, il y a un risque que cela dégénère en violence. *"La violence est un processus qui conduit implicitement ou explicitement, directement ou indirectement, à la destruction morale ou physique de l'autre"*.<sup>14</sup>

Finalement, je tendrais à dire que l'agressivité est un état temporaire ou un trait de caractère (par exemple, lors de troubles de la personnalité) qui peut provoquer un passage à l'acte sous forme d'agression ou de conduite violente. L'agressivité peut être provocatrice et déclencher une agressivité plus active en retour.

### 3.1.3 L'agression

L'agression est *"un comportement ou un acte dont le but est la destruction partielle ou totale d'un objet ou d'un bien, l'atteinte de l'intégrité physique ou psychologique d'un individu ou d'un groupe entier"*<sup>15</sup>.

Moser (1987) définit l'agression comme *"un comportement interactionnel spécifique entre un agresseur et une victime"*. Il dit : *"Le terme d'agression est entaché de stéréotypes et de valeurs, et s'avère être la plupart du temps le résultat de jugements circonstanciels de la part des acteurs ou des observateurs d'un comportement particulier"*<sup>16</sup>.

Pour être qualifié d'agression, le comportement doit constituer une violation de la norme. La définition de l'agression dépend de la perspective qui est adoptée ; il y a les acteurs d'une part (victime – agresseur) et la situation dans laquelle a lieu le comportement (observateur) d'autre part.

Il émet une hypothèse selon laquelle, toute agression est une conséquence de la frustration et toute frustration engendre une forme d'agression. Il y aurait donc une

---

<sup>12</sup> ZACZYK, Christian. (1998) *L'agressivité au quotidien : comprendre les ressorts de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade*. Bayard, p.82

<sup>13</sup> BAYADA, B. [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique sociale, p. 22

<sup>14</sup> Ibid, p. 23

<sup>15</sup> FISCHER, G-N. (2003) *Psychologie des violences sociales*. Dunod, p. 36

<sup>16</sup> MOSER, G. (1987) *L'agression*. Presses universitaires de France, p. 9

relation linéaire entre la frustration et l'agression. *"L'intensité de la réponse agressive est directement proportionnelle à l'intensité de la frustration"*<sup>17</sup>.

La frustration correspond à une *"action qui empêche l'individu d'atteindre un but qu'il s'est fixé"*<sup>18</sup>. L'agression est considérée comme une *"conduite dont le but est de blesser autrui ou son substitut."*<sup>19</sup>

### 3.1.4 La violence

Michaud (2004) définit le terme de violence qui désigne *"d'un côté des faits et des actions, ce qu'on appelle couramment des "violences", d'un autre une manière d'être de la force, du sentiment"*<sup>20</sup>. Selon lui, la violence ne peut pas être appréhendée sans tenir compte de critères et de normes qui peuvent être institutionnels, juridiques, sociaux, personnels, et selon la sensibilité, la vulnérabilité physique ou la fragilité psychologique des individus. La violence serait donc un acte ou un comportement lié à un sentiment.

La définition suivante introduit la notion de l'interprétation. En effet, un acte est jugé violent par une personne en fonction du regard qu'elle lui porte et de sa perception de la situation.

M. Yvan Sallin<sup>21</sup> définit la violence par ces termes : *"Tout acte physique, toute parole qui atteint une personne ou un groupe de personnes et qui est interprété par celle-ci comme violence, comme l'atteignant au plus profond d'elle-même. Donc derrière la notion de violence il y a pour moi, la notion d'annulation effectivement de la personne."*

Un acte est violent ou non en fonction du regard qui lui est porté et de certains critères et normes cités tantôt. La violence a une connotation négative et peut être sanctionnée en fonction de l'acte commis.

J'ai également constaté, à travers mes lectures, que les auteurs ne sont pas tous d'accord quant à l'origine de la violence. Certains auteurs tendent à dire qu'elle est innée (Bergeret, 1984 – Freud, 1984, nouvelle traduction) et d'autres qu'elle s'acquière (Christen, 2004).

**Violence innée :** Bergeret (1984) nous montre qu'il existe une violence naturelle innée, nécessaire à la survie de l'individu et de l'espèce ; il la nomme "violence fondamentale". Selon lui, les "violences" correspondent à *"des attitudes comportementales, à proprement parler agressives, n'ayant pas pu être intégrées au niveau des mentalisations, et mettant*

---

<sup>17</sup> MOSER, G. (1987) *L'agression*. Presses universitaires de France, p.70

<sup>18</sup> ZACZYK, Christian. (1998) *L'agressivité au quotidien : comprendre les ressorts de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade*. Bayard, p.27

<sup>19</sup> Ibid, p.27

<sup>20</sup> MICHAUD, Y. (2004) *La violence*. Presses universitaires de France, p.3

<sup>21</sup> Travailleur social au Service de la Protection de la Jeunesse de Fribourg. Il a collaboré avec Simonet Jean-Claude à l'élaboration d'un rapport de recherche qui s'intitule *La violence dans le territoire du travail social. Représentations et traitement de la violence dans le travail social : les réponses données par les travailleurs sociaux fribourgeois*. Entretien du 12 janvier 2006.

*en cause tout autant les objets qui subissent les violences que les sujets qui les exercent*<sup>22</sup>

**Violence acquise :** Lors d'un entretien, une personne responsable d'une institution<sup>23</sup> m'a dit : *"Je pense à des jeunes qui ont vécu toute leur enfance dans un climat de mésestente, entre père et mère et où parfois il y a eu destruction d'objets, il y a eu coups. Et ce jeune va être tenté de réutiliser le même modèle pour, en fait, essayer de réguler la relation. Mais on ne régule rien avec la violence dans la relation, au contraire."* Cette définition de la violence introduit la notion d'apprentissage. En effet, le jeune a appris par observation à utiliser la violence.

Dans le cadre de ma recherche, je pars du point de vue que la violence s'acquiert, en terme d'apprentissage et qu'elle n'est pas innée. La violence peut être un modèle qu'une personne a connu dans sa sphère familiale et n'étant pas en mesure d'utiliser d'autres moyens pour s'exprimer, elle reproduit ce comportement.

### 3.1.5 Le lien entre le conflit, l'agressivité, l'agression et la violence

Suite à mes lectures, aux entretiens avec les personnes ressources et à une réflexion personnelle, j'ai souhaité mettre en lien ces sentiments et actes afin de faire surgir une sorte de cheminement vers la violence.

Tout d'abord, il y a un désaccord entre deux personnes. Ce désaccord est vécu comme un rapport de force par l'une ou l'autre des parties et un élément d'identité est touché (une peur, des valeurs importantes, un rêve, un besoin, etc.).

Le désaccord se transforme alors en conflit interpersonnel opposant deux personnes qui ont leur propre système de références, leurs valeurs, leurs besoins et désirs.

Si ce conflit, n'est pas géré et résolu, alors il peut provoquer un sentiment qui est vécu négativement chez l'un ou l'autre des protagonistes. Cela peut être de la colère, de la déception, etc.

La personne fait preuve d'agressivité qui va lui permettre de se faire entendre et reconnaître dans le conflit. Cette agressivité permet de faire avancer et s'associe à de la combativité. Si les deux protagonistes trouvent un consensus, alors le conflit est géré et il n'existe plus.

Si ce n'est pas le cas, l'agressivité peut être la force qui permet à la personne de passer à l'acte et donc d'agresser l'autre personne avec qui elle est en conflit. Dans ce cas, l'agression est un acte qui a pour but de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.

Finalement, ce geste peut être vécu comme violent par la victime ; elle lui donne alors une connotation. La violence est donc le résultat d'un acte (l'agression) et d'une manière d'être temporaire (l'agressivité), comme la définit Michaud (2004).

Cette citation résume ce cheminement du conflit vers la violence.

*La "violence et l'agression sont des produits de l'agressivité, mais l'inverse n'est pas forcément vrai. Dans un conflit, l'agressivité permet de se battre, de ne pas fuir,*

---

<sup>22</sup> Cité in : CHRISTEN, M. [et al.] (2004) *Vivre sans violences ? : Dans les couples, les institutions, les écoles*. Retz, p.33

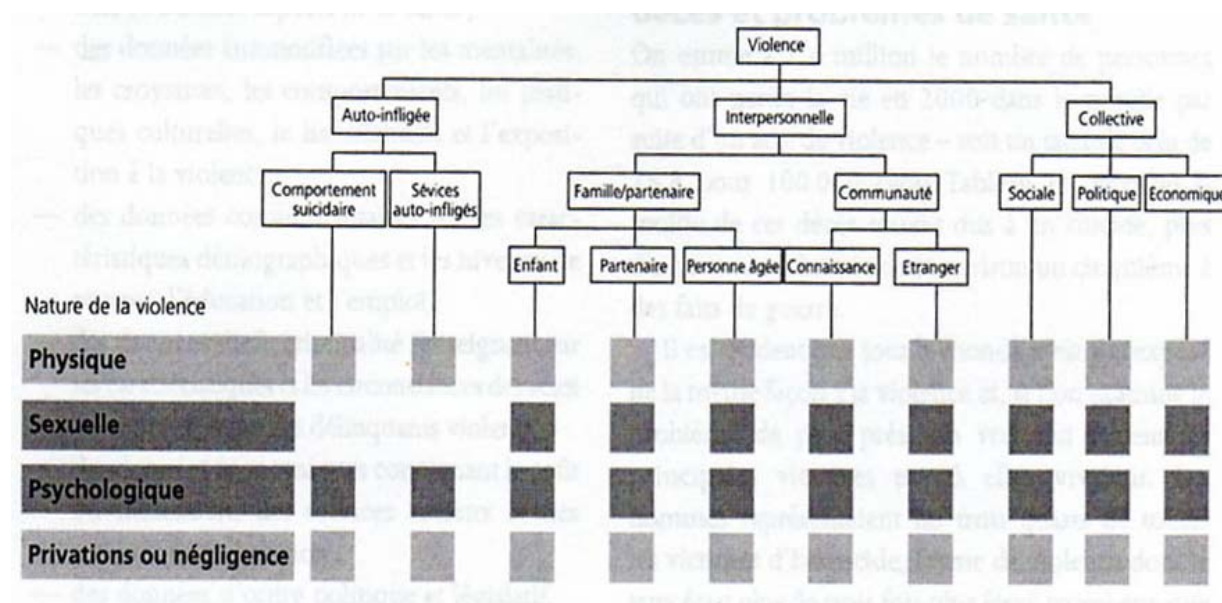
<sup>23</sup> Personne responsable d'une institution, dans le canton du Valais, accueillant des enfants et adolescents qui ont des difficultés personnelles, familiales, scolaire, sociales. Entretien du 9 septembre 2005.

d'affronter et de s'affirmer. Si la résolution du conflit passe par la force, la manipulation, alors les participants entrent dans le cercle de la violence"<sup>24</sup>.

## 3.2 Les type de violences

Le tableau n°1 présente une typologie de la violence.

*Tableau n°1 : Typologie de la violence<sup>25</sup>*



La violence physique comprend des actes tels que les coups et blessures. Dans ce tableau, j'inclus la violence verbale à la violence physique car elles vont souvent de pair. Les attouchements, le harcèlement sexuel, les viols, etc. font partie de la violence sexuelle. La violence psychologique se manifeste par du mépris, de l'humiliation, du harcèlement moral, etc.

Je pense qu'il est important de définir également la violence verbale. N'ayant pas trouvé de définition précise pour cette action, je choisis d'y inclure les insultes, les injures, les menaces, l'irrespect et les grossièretés.

Le tableau n°2<sup>26</sup>, classifie différents types de violences.

<sup>24</sup> ZACZYK, Christian. (1998) *L'agressivité au quotidien : comprendre les ressorts de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade*. Bayard, p.13

<sup>25</sup> OMS. "Rapport mondial sur la violence et la santé : résumé" In OMS/*Site de l'OMS* [En ligne]. Adresse URL : [http://www.who.int/entity/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_fr.pdf](http://www.who.int/entity/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_fr.pdf) p. 6 (Page consultée le 5 septembre 2005)

<sup>26</sup> In annexe 1, Les différents types de violences

Le Rapport mondial sur la violence et la santé (2002) classe également les actes de violences en trois grandes catégories, selon leur auteur :

1. La violence dirigée contre soi-même : Elle comprend les comportements suicidaires (sans forcément un passage à l'acte) et les sévices que la personne s'inflige, comme l'automutilation.
2. La violence interpersonnelle : Elle est divisée en deux catégories ; d'un côté la violence familiale et entre partenaires, essentiellement entre des personnes proches qui ont un lien de parenté (maltraitance des enfants, du partenaire, etc.). De l'autre, la violence communautaire qui intervient entre des individus sans liens de parenté, qui se connaissent ou non (viol, agressions sexuelles, violence en milieu institutionnel, etc.).
3. La violence collective : C'est une violence faite par des gens qui s'identifient en tant que groupe contre un autre groupe, afin de parvenir à des objectifs politiques, économiques ou sociaux (génocide, terrorisme, etc.).

Le type de violence qui m'intéresse est la violence communautaire définie par l'OMS; elle met en lien des personnes qui se connaissent ou non et qui n'ont aucun lien de parenté, ce qui est le cas notamment en milieu institutionnel. Toutes les violences que je vais utiliser sont celles citées par Tartar-Goddet (2001), celles qui sont dirigées envers autrui ; du jeune envers l'éducateur social et plus précisément, la violence physique et verbale.

### 3.3 Les phases de la violence en institution

Le tableau n°3<sup>27</sup> montre les étapes de la violence institutionnelle qui se déroulent en trois temps :

#### **Premier temps :**

Il y a certains facteurs qui font pression sur l'établissement tels que le manque de présence de la part de la direction, des licenciements douloureux, des restrictions budgétaires.

Le personnel fait appel à la direction pour plus d'autorité qui ne se manifeste pas. Les professionnels ont tendance à se replier car ils se sentent dans une situation difficile. Les jeunes résidents effectuent alors des passages à l'acte répétitifs de peu d'ampleur comme des petites fugues ou des petites dégradations matérielles par exemple.

*"Ce premier temps peut être un temps de crise assez commun dans une institution"*<sup>28</sup>.

#### **Deuxième temps :**

Le personnel et la direction se sentent fatigués car ils répètent des efforts qui se révèlent inefficaces ; cela génère l'apparition d'un discours négatif.

---

<sup>27</sup> In annexe 2, Le développement en trois temps de la violence dans un établissement social

<sup>28</sup> DANANCIER J. (2000) *La violence dans les établissements sociaux : comprendre, évaluer, répondre*. Dunod. p. 97



La fatigue du personnel se remarque par une dégradation de l'ambiance de travail. Des incidents violents peuvent alors apparaître entre les membres du personnel. Les travailleurs sociaux ne sont plus aptes à faire leur travail correctement car ils sont accaparés par les problèmes de l'institution et la mauvaise ambiance. Ils ne sont plus efficaces lors de réunions et les rapports peuvent prendre du retard, ce qui provoque un mécontentement des partenaires (juge, assistant social, etc.) d'où une augmentation des pressions externes.

Les discours négatifs peuvent alors concerner l'institution. Les salariés peuvent en parler à leur environnement ce qui provoque l'augmentation des pressions externes. Les discours négatifs peuvent être centrés sur les résidents vivant dans l'institution ; ils vont alors coller facilement aux caractéristiques qui leur sont attribuées. Toute cette confusion fait s'installer des violences de groupe.

### ***Troisième temps :***

Les dysfonctionnements internes à l'institution sont montrés à l'extérieur et deviennent l'objet de débats publics (articles de presse). L'institution est déstructurée et les résidents ou les collaborateurs ne sont plus en sécurité. Il serait profitable d'obtenir un temps d'accalmie afin d'engager une restructuration.

Je pense que le dysfonctionnement de la part de l'équipe ou de la direction peut faire augmenter les incivilités et les actes de violence de la part des résidents. Néanmoins, je ne m'arrêtera pas là ; il y a d'autres causes qui peuvent pousser le jeune à être violent envers l'éducateur telles que la colère ou la frustration.

## **3.4 L'adolescence**

L'adolescence est une partie de la vie qui constitue le passage de l'enfance à l'âge adulte. Ce passage est ponctué par des changements physiologiques (hormones), physiques et psychologiques qui sont plus ou moins marquants selon les individus pour eux-mêmes et pour leur entourage. Dans le cadre de ma recherche, je me base sur certains points de vue pour définir l'âge de l'adolescence :

- Du point de vue **juridique**, l'âge de l'adolescence est fixé dans le code pénal suisse de 15 à 18 ans (cf article 89).<sup>29</sup>
- Du point de vue **affectif** (Freud, 1984), l'âge de l'adolescence débute à 12 ans au moment où l'enfant entre dans le stade de la puberté.
- Du point de vue **cognitif**, Piaget (1952), définit le "stade des opérations formelles", la période de 11 à 15 ans.
- Du point de vue **sociologique**, l'adolescence est constituée de trois stades :
  - 1) *La préadolescence* : 12-15 ans
  - 2) *L'adolescence* : 15-18 ans
  - 3) *La post-adolescence* : 18-22 ans

---

<sup>29</sup> Confoederation Helvetica, les autorités fédérales de la Confédération suisse.

[En ligne], Adresse URL : <http://www.admin.ch> (page consultée le 18 octobre 2005)

Comme le démontrent ces différents points de vue, il est difficile de fixer un âge précis de la période adolescente car cet âge peut varier en fonction de plusieurs facteurs (puberté, études, etc.). J'ai choisi de fixer l'âge de l'adolescence de 11 à 18 ans afin d'avoir une certaine cohésion entre les différents points de vue.

### 3.4.1 Point de vue affectif

Selon Freud (1984, nouvelle traduction), lorsque l'enfant a 3-4 ans, il se produit ce qu'il a nommé le Conflit oedipien. Il est important car il contribue à la construction de la personnalité. L'enfant aura accès aux interdits inculqués par ses parents, il aura la connaissance de la notion de bien ou mal et cela lui permettra de déterminer sa préférence sexuelle.

Ce conflit met en scène les pulsions sexuelles qui sont liées à l'agressivité et aux pulsions de mort.

Il désigne également l'attachement amoureux et le désir sexuel pour le parent du sexe opposé, ainsi que l'hostilité (désir de meurtre) envers le parent du même sexe qui est perçu comme un rival.

Les pulsions sexuelles à la puberté (dès 12 ans) réactivent le conflit oedipien et les fantasmes qui y sont rattachés : fantasmes incestueux (l'adolescent aime sa mère et veut tuer son père et vice-versa pour l'adolescente). Pour lutter contre ce fantasme, l'adolescent doit rejeter ses parents, ce qui peut l'amener à être agressif verbalement, physiquement et à refuser d'obéir. L'objet d'amour devient ensuite extérieur à la famille (petit copain, copine). La réactivation du conflit oedipien permet le rejet des parents et ainsi le détachement de l'adolescent par rapport à eux. Cela lui permet également d'intégrer ses normes et valeurs et de passer de l'enfance à l'âge adulte.

### 3.4.2 Point de vue cognitif

Piaget (1952) a nommé le "stade des opérations formelles", la période de 11 à 15 ans.

Durant cette période, la pensée du jeune devient plus abstraite et plus formelle. Il peut réaliser des opérations en émettant des hypothèses et procéder par déduction pour résoudre un problème. Cela se nomme la "pensée hypothético-déductive". Cette pensée a une caractéristique "combinatoire" qui est la capacité de trouver toutes les combinaisons pour résoudre un problème.

L'adolescence est la période pendant laquelle, le jeune est capable de transposer le concret à l'abstrait et vice-versa, action qu'il était incapable de réaliser auparavant. Piaget a nommé cette phase la "double réversibilité".

Cloutier (1996) décrit le concept de la "métacognition" ; les adolescents ont des capacités nouvelles qui leur permettent de penser à leurs pensées. En effet, *"l'adolescent devient en mesure non seulement de dégager des règles à partir de ses observations, mais aussi de réfléchir sur les règles elles-mêmes, afin d'en tirer d'autres règles."*<sup>30</sup> Il devient donc capable de réfléchir sur sa pensée et prend conscience de sa propre activité mentale.

L'adolescent développe également la "cognition sociale" ; il est capable de comprendre les pensées, les sentiments, les intentions, les attitudes et les points de vue d'autrui.

---

<sup>30</sup> CLOUTIER, R. (1996) *Psychologie de l'adolescence*. Gaëtan Morin, p. 89

### 3.4.3 Socialisation

Cloutier (1996) définit la socialisation comme *"le processus d'acquisition des comportements, des attitudes et des valeurs nécessaires à l'adaptation sociale de l'individu. Ce processus s'engage dès l'établissement des premières relations humaines et se poursuit jusqu'à ce qu'un équilibre adaptatif stable soit atteint, ce qui peut exiger toute la vie."*<sup>31</sup>

L'adolescent a déjà intériorisé une partie des règles et des valeurs de sa culture lorsqu'il était enfant, mais à la puberté, l'évolution sociale change en raison de ses transformations physiques et mentales.

Ce qui me semble le plus intéressant à traiter pour ce point est le développement de l'autonomie à l'adolescence. Ces différentes autonomies à acquérir permettront à l'adolescent d'accéder au stade d'adulte et donc de participer à la société en tant que partenaire indépendant et responsable de ses choix et idées.

Cloutier (1996) distingue trois sortes d'autonomie :

#### 1. L'autonomie émotionnelle :

L'enfant a des liens affectifs de dépendance avec ses parents. A l'adolescence, ces liens doivent laisser la place à une différenciation personnelle au niveau des émotions. Le jeune doit résoudre une crise à travers différents conflits (cf le conflit oedipien). Cette étape lui permettra de se détacher de ses parents.

#### 2. L'autonomie comportementale :

L'adolescent doit apprendre à faire des choix par lui-même et en assumer les conséquences, sans la supervision d'un adulte et sans être totalement influencé par son entourage. Cette manière d'agir n'est pas aisée car les jeunes ont tendance à privilégier leur image au détriment de leurs pensées personnelles ; cela peut les conduire à réaliser des actes pour épater les copains. En réalité, en leur for intérieur, ils sont en désaccord avec ce qu'ils font.

#### 3. L'autonomie idéologique :

Cette autonomie concerne l'indépendance du jeune dans la formation de ses jugements et de ses opinions dans les domaines religieux, politiques ou philosophiques. L'adolescent doit pouvoir démonter les principes et idées reçues sur ces sujets par ses parents afin de pouvoir les remonter à sa façon et donc se les approprier.

Enfin, pendant cette période, l'adolescent doit développer de nouvelles compétences sociales au niveau intellectuel (manière de réfléchir, de poser des jugements, etc.), au niveau affectif (façon de se situer par rapport aux autres, d'assumer ses frustrations, de maîtriser ses pulsions, etc.) et au niveau physique (façon de se mouvoir, de se tenir, etc.). L'adolescent doit donc passer du stade de l'enfance à celui de l'âge adulte en s'affirmant, en se positionnant et en se responsabilisant.

---

<sup>31</sup> CLOUTIER, R. (1996) *Psychologie de l'adolescence*. Gaëtan Morin, p. 193

Suite à ces explications, je peux comprendre ce qui passe dans la tête d'un adolescent et qui est le plus souvent inconscient. Ces phénomènes (le retour du conflit oedipien, l'acquisition de l'autonomie et de compétences nouvelles) provoquent de grands bouleversements à l'adolescence. Le jeune a plus ou moins de difficulté à les gérer selon sa personnalité, son vécu, son entourage, etc. C'est pourquoi, je pense que cette période est plus propice à être associée à de la violence ; le jeune vit une grande pression et des remises en question qui le déstabilisent, la violence peut être un moyen pour lui d'exprimer son désarroi et sa souffrance.

De plus, selon ce que m'a dit un responsable d'institution, l'adolescent a besoin de tester les limites de l'éducateur pour que celui-ci lui pose un cadre. Ainsi il lui est possible de construire ses propres limites et de se sentir sécurisé. Le jeune peut aller jusqu'à la violence et à la délinquance s'il manque de cadre.

### 3.5 La relation éducative

Selon Rouzel (2000) la pratique éducative s'exerce dans trois dimensions :

#### 1. Le plan social :

Les éducateurs font un compte rendu des actions sur le terrain et proposent aux politiques (responsables associatifs, représentants de l'Etat, etc.) des projets.

#### 2. L'institution :

L'institution est constituée par toutes les personnes y oeuvrant : éducateur, psychologue, cuisinier, concierge, etc. Ces personnes participent au projet institutionnel et collaborent entre elles.

#### 3. La clinique :

C'est une rencontre directe avec l'autre, que ce soit en face à face individuel comme dans les services sociaux par exemple, soit en collectif, comme dans un groupe de jeunes. Cette approche implique une rencontre au cas par cas.

*"Investir ces trois espaces, le social, l'institutionnel et la clinique, sans les confondre, mais sans en lâcher aucun, constitue la condition même du travail éducatif."*<sup>32</sup>

La partie centrale de l'acte éducatif est caractérisée par la clinique. L'autre partie est un travail de partenariat intra et interinstitutionnel (réunions d'équipe, coordination avec d'autres travailleurs sociaux, etc.).

Selon Bayada [et al.] (2000) l'éducation n'est pas simplement un acte de transmission des connaissances. C'est un acte qui va au-delà, qui est beaucoup plus global et qui a pour objectif de développer les capacités physiques et intellectuelles de la personne accompagnée. La personne est considérée dans sa totalité en fonction de plusieurs dimensions : sociale, éthique, esthétique, morale, etc. L'utilisateur doit devenir *"un individu libre, autonome dans sa pensée et dans son action, capable de respecter l'autre et*

---

<sup>32</sup> ROUZEL, J. (2000) *Le travail d'éducateur spécialisé : éthique et pratique*. Dunod, p. 23

*refusant tout usage de la violence. Il n'y a pas de relation éducative sans conflit : l'éducation vise à la prévention de la violence et à la gestion des conflits.*"<sup>33</sup>

Eduquer, "c'est pour un adulte autorisé et disposant de ce fait d'une position hiérarchique par rapport à l'enfant, interagir avec lui pour encadrer son développement de telle manière qu'au terme du parcours il accède à l'autonomie et à la capacité de coopérer avec ses semblables au sein de la communauté humaine." <sup>34</sup>

L'éducateur doit, "faire découvrir et expérimenter à l'éduqué les rigueurs de la vie, du savoir et de la loi en les présentant de manière adaptée à ses particularités, voilà précisément la fonction de l'éduquant."<sup>35</sup> Le jeune doit avoir intégré les règles de vie qui lui permettront de vivre en communauté et développer son autonomie comme expliqué tantôt par Cloutier (1996).

La relation éducative est un ensemble d'interactions entre le jeune et l'éducateur dont l'objectif est la croissance et le mieux-être du jeune. L'éducateur conduit le jeune vers plus d'autonomie et des choix responsables. Les moments tels que les levers, les repas, les activités et les tâches quotidiennes font partie de la relation éducative.

La relation éducative est une complicité ainsi qu'une alliance entre l'enfant et le professionnel basée sur une confiance réciproque.

*"L'acte éducatif en lui-même est violent en dehors de toute expression physique. Il ne l'est pas seulement à cause du placement – lorsque placement il y a – il l'est fondamentalement par cette nécessité de faire franchir à l'autre un passage vers un état socialement plus élaboré de lui-même (de l'enfant, à l'adolescent, à l'adulte)."* <sup>36</sup> Je pense que c'est un constat que l'éducateur social devrait avoir en tête pour comprendre les sources de la violence chez un adolescent. De plus, le professionnel devrait être attentif à son comportement car il pourrait provoquer une réponse violente sans le vouloir.

Nanchen (2002) propose de baser la relation éducative sur deux axes ; le normatif et l'affectif, afin que les deux se complètent.

### 3.5.1 L'intervention normative

*"L'axe normatif correspond à l'expérience que fait l'éduqué lorsque l'environnement résiste à ses désirs et le contraint soit à y renoncer, soit à différer la satisfaction attendue, soit à trouver d'autres stratégies pour parvenir à ses fins."* <sup>37</sup>

Les expériences que fait l'enfant sur l'axe normatif lui permettent de s'adapter aux conditions imposées par la réalité et l'amènent souvent à acquérir de nouvelles compétences.

Il ne faudrait pas protéger l'enfant de l'expérience du normatif car tôt ou tard, il y sera confronté. L'événement ne sera que plus douloureux pour lui car la personne confrontante ne mettra pas forcément des gants pour le faire.

---

<sup>33</sup> BAYADA, B. [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique sociale, p. 45

<sup>34</sup> NANCHEN, M. (2002) *Ce qui fait grandir l'enfant : affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Augustin. p. 69

<sup>35</sup> Ibid, p. 69

<sup>36</sup> DANANCIER, J. (2000) *La violence dans les établissements sociaux : comprendre, évaluer, répondre*. Dunod. p. 15

<sup>37</sup> NANCHEN, M. (2002) *Ce qui fait grandir l'enfant : affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Augustin. p. 77

Le normatif est une sorte de barrière entre l'adulte et l'enfant que celui-ci ne doit pas dépasser. Cette barrière prend la forme de limites langagières et comportementales, ainsi que de règles à respecter concernant la vie en communauté. Si ces barrières sont franchies, des sanctions sont données à l'enfant.

Les messages normatifs sont généralement bien acceptés malgré la connotation négative qu'ils ont pour certains parents suite à des réactions agressives de leur enfant (cris, pleurs). Lorsque l'enfant comprend que l'adulte reste ferme sur sa position et qu'il pose réellement une sanction, il accepte les règles et se sent sécurisé.

### 3.5.2 L'intervention affective

*"L'éducation s'articule autour de l'axe affectif chaque fois que l'éduquant s'ajuste ou tente de s'ajuster aux besoins présumés de l'éduqué."*<sup>38</sup>

L'axe affectif est plutôt celui où l'éduquant "se préoccupe de savoir comment l'éduqué est "affecté" par ce qu'il lui dit ou lui fait subir, ou par ce que la vie lui impose, son souhait étant de correspondre dans toute la mesure du possible à ses attentes."<sup>39</sup>

Pour cet axe, l'éduquant s'adapte aux besoins du tout petit en identifiant la source de son malaise. Au fur et à mesure que l'enfant grandit, il ne s'agit plus seulement de s'adapter à lui mais de le confronter progressivement aux contraintes imposées par la réalité et la vie en communauté (l'axe normatif). A partir de ce moment-là, l'éduquant adapte les obligations aux spécificités propres à l'éduqué, au stade de développement dans lequel il se trouve, à ses besoins et lui apporte du soutien.

Pour se faire, il existe plusieurs stratégies pouvant être utilisées : l'écoute, le dialogue, la compréhension, etc. L'éduquant essaie de faire preuve d'empathie afin de percevoir le monde du point de vue de l'éduqué.

En principe, cette démarche est vécue positivement par l'éduqué et lui permet d'enrichir l'estime qu'il a de lui-même.

### 3.5.3 L'un et l'autre axes

*"On se trouve sur l'axe affectif, chaque fois que l'environnement s'ajuste aux attentes présumées de l'enfant, tandis que l'on est sur l'axe normatif, chaque fois que l'enfant est amené à s'ajuster lui-même aux contraintes et aux besoins de l'environnement."*<sup>40</sup>

Les interactions sur l'un et l'autre axe se modifient au fil des années, en fonction des circonstances et des progrès de l'enfant.

Au début de la vie de l'enfant, les échanges sont presque exclusivement sur l'axe affectif. Au fur et à mesure que l'enfant grandit, les échanges évoluent sur les deux axes. Par ailleurs, l'entrée à l'école est une expérience essentiellement basée sur l'axe normatif.

A l'adolescence, les échanges avec les adultes sur l'axe affectif deviennent plus rares car le jeune souhaite se distancer de ses parents. Ils se raréfient également sur l'axe normatif car le jeune demande à être traité comme un adulte. Les interactions de type éducatif (affectif et normatif) diminuent au profit d'une troisième catégorie appelée "les échanges

---

<sup>38</sup> NANCHEN, M. (2002) *Ce qui fait grandir l'enfant : affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Augustin. p. 83

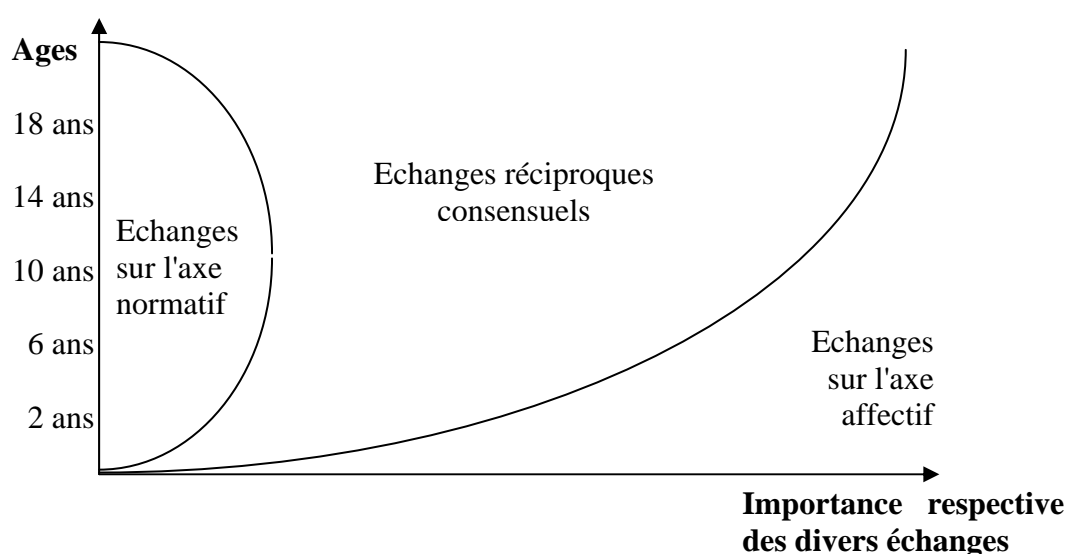
<sup>39</sup> Ibid, p. 82-83

<sup>40</sup> Ibid, p. 86

réciroques consensuels". En effet, à mesure que le jeune évolue, ces échanges s'intensifient et se situent hors de la relation hiérarchique éduquant-éduqué. La relation réciroque consensuelle devient possible le jour où le jeune acquiert la capacité de prendre en compte des attitudes qui incombaient jusqu'alors aux éduquants. Sur l'axe affectif, le jeune est capable de se consoler lui-même et de s'encourager. Sur l'axe normatif, le jeune a les capacités de définir lui-même ses limites et de gérer une frustration.

Le résultat est que les échanges ont alors lieu entre deux adultes et non plus en tant que "éduquant et éduqué".

Schéma n°1 : Importance des différents échanges dans la relation éducative<sup>41</sup>



Il est possible de rester en même temps sur les deux axes tant que le message est clair et conforme aux buts visés ; interdire une sortie (normatif) tout en expliquant les raisons (affectif) de ce refus et en signalant la compréhension du sentiment du jeune.

*"L'éduquant exerce en fait un rôle de médiateur ou de guide entre les deux réalités, de manière précisément à rendre l'une accessible (ou acceptable) à l'autre. La norme à transmettre n'est pas négociable (axe normatif) mais la manière de le présenter facilitera le processus si elle s'adapte correctement aux particularités de l'éduqué (axe affectif)."*<sup>42</sup>

<sup>41</sup> NANCHEN, M. (2002) *Ce qui fait grandir l'enfant : affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Augustin, p. 92

<sup>42</sup> Ibid, p. 94

## 4. La méthodologie

Mes hypothèses de recherche, le choix du terrain de recherche ainsi que le déroulement des entretiens semi-dirigés sont présentés dans le chapitre méthodologie.

En ce qui concerne les hypothèses de recherche, il faut distinguer deux moments de l'agression physique ; sentir que l'on peut être agressé et être agressé. Les réponses peuvent varier en fonction du type d'agression. L'éducateur peut réagir de manière violente lorsqu'il est agressé physiquement, tandis que lorsqu'il se sent agressé physiquement, il peut fuir et se mettre à l'abri afin de ne pas être victime d'agression.

### 4.1 Les hypothèses de recherche

Sur la base de mes lectures et sur mes interrogations, je formule une hypothèse de départ qui est la suivante :

*H0. Les éducateurs sociaux réagissent de différentes manières en situation d'agression par un jeune résident.*

Cette hypothèse me permet d'émettre cinq sous-hypothèses :

*H1. Les éducateurs sociaux utilisent la communication non-violente lorsqu'ils se sentent agressés verbalement par un jeune résident.*

Rosenberg (2002) propose la communication non-violente comme un outil qui peut être utilisé pour désamorcer une situation violente. En effet, le fait d'observer la situation permet de voir ce qui est en jeu et de pouvoir ensuite exprimer à la personne ses sentiments, ses besoins et faire une demande explicite. Peut être que l'action de demander à une personne ce qui déclenche cette agressivité, ce qu'elle ressent et ce dont elle a besoin, lui permet de prendre du recul et donc d'éviter une situation de violence.

*H2. Les éducateurs sociaux utilisent la fuite au moment où ils sentent qu'ils vont être agressés physiquement par un jeune résident.*

Bayada (2000) émet l'hypothèse que la fuite peut être utilisée pour éviter une situation de violence. En effet, le temps pendant lequel les deux protagonistes ne sont plus en contact physique, visuel ou auditif, permet de faire baisser les tensions. Lorsque la personne est plus calme et apte à discuter, la situation peut être reprise.



*H3. Les éducateurs sociaux ont recours à de la violence physique lorsqu'ils sont agressés physiquement par un jeune résidant.*

L'éducateur social a peur du jeune, alors il répond par de la violence à la violence du jeune. Le professionnel utilise la violence comme moyen de défense.

*H4. Les éducateurs sociaux demandent du soutien sous forme de supervision à leur institution lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression physique de la part d'un jeune résidant.*

Les éducateurs sociaux obtiennent le soutien de leur institution sous plusieurs formes : mise à disposition de supervision, soutien si une plainte pénale envers le jeune est déposée, etc. La supervision notamment permet aux éducateurs de parler de leurs émotions, de leur ressenti et de leur situation actuelle afin de prendre du recul par rapport à l'agression subie et de dépasser l'événement.

*H5. Les éducateurs sociaux ayant subi une agression physique de la part d'un jeune résidant participent à des supervisions afin d'être en mesure de poursuivre la relation éducative.*

L'éducateur social participe à des supervisions avec le psychologue de l'institution ou avec son équipe pluridisciplinaire afin de regagner de la confiance en sa manière d'agir et de l'assurance. Cela lui permet de reprendre confiance en lui et de pouvoir à nouveau interagir avec le jeune sans être déstabilisé.

## 4.2 Le terrain de recherche

Dans le cadre de ma recherche, j'ai souhaité interroger des éducateurs sociaux travaillant dans des institutions ou foyers avec des adolescents. L'intérêt d'interviewer des professionnels du terrain réside dans l'obtention d'informations et de réponses concrètes données dans la pratique de tous les jours.

J'ai contacté la direction de sept institutions qui ont ensuite transmis mes coordonnées aux éducateurs intéressés à être interviewés.

### Les critères :

J'ai souhaité interroger douze éducateurs sociaux répondant aux critères ci-après :

- *Formés ou non (pas de stagiaires) :* Ces personnes ont donc une expérience de travail, plus ou moins longue en tant que salariées. Elles ont développé un certain nombre de compétences et ont des responsabilités que les stagiaires n'ont pas encore.
- *Engagés fixes :* Cela permet une régularité des expériences et un accompagnement au quotidien dans une même institution.

- *Six hommes et six femmes* : J'ai souhaité interroger le même nombre d'hommes et de femmes afin d'obtenir une certaine homogénéité des résultats. J'ai choisi de limiter mes entretiens à douze car je pense que c'est le nombre minimum pour obtenir un échantillon représentatif.
- *Ayant au minimum 24 ans* : J'ai choisi cet âge car il est possible d'obtenir un diplôme d'éducateur spécialisé à 23 ans au plus tôt. J'ai voulu y ajouter une année afin que les personnes aient suffisamment d'expérience en tant que professionnels diplômés dans le travail social.
- *Travaillant ou ayant travaillé avec des adolescents (11 – 18 ans)* : C'est la moyenne d'âge fixée dans ma recherche et qui permet de répondre à mes hypothèses.

Les éducateurs sociaux ont vu ou vécu personnellement une situation de violence d'un jeune envers un professionnel en milieu institutionnel, sans forcément en avoir été victime. Cette situation de violence englobe la violence physique, verbale, les menaces, bris d'objets, etc.

### **La procédure :**

J'ai écrit à la direction de sept institutions pour pouvoir y interroger les professionnels. Les critères de choix de ces lieux sont les suivants :

- Des institutions situées en Valais.
- Les usagers ont entre 11 et 18 ans.
- Des institutions accueillant des adolescents ou des jeunes adultes en internat ou semi-internat.
- Les jeunes accueillis présentent des difficultés personnelles, familiales, sociales, scolaires et/ou professionnelles.
- Les adolescents ne présentent pas de handicap mental. La violence peut alors être une conséquence du handicap, ce que je ne souhaite pas prendre en compte dans ma recherche.

Pour prendre contact avec ces institutions, j'ai d'abord écrit une lettre<sup>43</sup> adressée à la direction pour avoir l'autorisation d'interviewer les professionnels. Lorsque la direction de chaque institution m'a donné son aval, j'ai envoyé une lettre explicative de ma recherche<sup>44</sup>. Cette lettre a été transmise aux éducateurs sociaux travaillant dans l'institution. Ce sont donc les professionnels intéressés à participer à cette recherche qui m'ont contactée pour un entretien. Cette manière de faire est intéressante car elle n'influence pas, ni ne met de pression sur les personnes interviewées.

Sur ces sept institutions, quatre ont répondu favorablement.

---

<sup>43</sup> In annexe 3, Lettre adressée à la direction

<sup>44</sup> In annexe 4, Lettre adressée aux éducateurs sociaux

### 4.3 Les entretiens semi-dirigés

Dans le cadre de ma recherche, j'ai choisi d'utiliser une méthode qualitative sous forme d'entretiens semi-dirigés présentée dans le livre de Quivy (2000). Elle a permis de vérifier mes hypothèses de recherche.

Ce type d'entretien n'est ni totalement ouvert, ni conduit par un grand nombre de questions précises. En général, le chercheur dispose d'une dizaine de questions relativement ouvertes auxquelles il doit impérativement recevoir une information de la personne interviewée. Il ne posera pas forcément les questions dans l'ordre prévu et elles peuvent être formulées de manière libre. Il doit laisser l'interviewé parler ouvertement de la façon et dans l'ordre dont il le souhaite. Le chercheur doit simplement recentrer l'entretien chaque fois que l'interviewé s'écarter du sujet et poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, de la manière la plus naturelle possible.

Les entretiens semi-dirigés mettent en contact direct le chercheur et ses interlocuteurs. Cet entretien permet d'obtenir des informations très riches ainsi que d'orienter la discussion en fonction des hypothèses de travail tout en restant ouvert à des développements parallèles. Cette méthode convient particulièrement pour l'analyse d'un problème précis ainsi que ses enjeux, ses données etc. et pour comprendre les points de vue des acteurs et le sens qu'ils donnent aux événements auxquels ils sont confrontés.

Cette méthode comporte des avantages :

- Il y a un certain degré de profondeur des informations recueillies.
- Ce dispositif est souple et peu directif ce qui permet de recevoir des témoignages sans les influencer.

Elle comporte également certains inconvénients :

- Le chercheur peut être effrayé par ce manque de cadre s'il travaille plus facilement avec des directives techniques très précises.
- Vu le manque de directivité, le chercheur peut converser comme il l'entend avec son interlocuteur et donc induire ses réponses.
- Il est plus difficile de rassembler et d'analyser les données car il y en a une grande quantité. De plus, elles n'apparaissent pas clairement selon un mode d'analyse particulier.

#### **Réalisation de la méthode :**

Au total, treize personnes m'ont contactées afin de fixer un entretien. J'ai choisi de refuser d'interviewer un professionnel car je le connaissais personnellement. Ce choix a été motivé par le désir de neutralité et afin de rester objective quant aux informations qui allaient être récoltées.

J'ai élaboré une grille d'entretien<sup>45</sup> comprenant un certain nombre de questions pouvant répondre à mes objectifs et hypothèses. J'ai interviewé un travailleur social correspondant aux critères émis tantôt. Cette personne a participé à l'entretien test en connaissance de cause et de son plein gré. Cette phase test, m'a permis de réajuster certaines questions et d'estimer le temps nécessaire à l'interview.

J'ai donc interrogé douze éducateurs sociaux. Ces entretiens se sont déroulés de manière semi-dirigée sur la base de la grille d'entretien élaborée auparavant. Les entretiens ont duré entre cinquante minutes et une heure trente. J'ai enregistré le contenu de l'entretien avec l'accord des personnes interrogées tout en leur garantissant l'anonymat et la confidentialité. Les entretiens ont ensuite tous été retranscrits intégralement.

J'ai choisi des indicateurs<sup>46</sup> sur la base des hypothèses posées. J'ai pu mettre en avant ces indicateurs suite aux concepts développés dans la recherche et à une réflexion personnelle. D'autres indicateurs ont été ajoutés à ceux-là suite aux divers entretiens effectués et aux réponses obtenues

Pour analyser les données recueillies lors des entretiens semi-dirigés, j'ai élaboré une grille d'analyse<sup>47</sup> construite sur la base des indicateurs choisis auparavant. J'y ai ensuite, regroupé les données obtenues, ce qui a permis de vérifier mes hypothèses.

---

<sup>45</sup> In annexe 5, Grille d'entretien

<sup>46</sup> In annexe 6, Indicateurs

<sup>47</sup> In annexe 7, Grille d'analyse

## 5. L'analyse des données

J'ai effectué douze entretiens avec des éducateurs sociaux travaillant en institution avec des adolescents.

L'analyse des données des entretiens inclut la description des personnes interviewées, les institutions, la perception que les éducateurs ont de la violence, les situations de violence vécues, les facteurs qui poussent un adolescent à agresser un éducateur, les stratégies pour éviter une agression, le soutien obtenu suite à une situation d'agression et la poursuite de la relation éducative.

L'analyse des données est basée sur les dires de douze éducateurs sociaux interviewés.

Dans le but de sauvegarder l'anonymat des personnes interrogées, j'ai donné un prénom fictif à chacun.

### 5.1 La description des personnes interviewées

J'ai choisi de présenter les personnes interviewées en regroupant dans un tableau la moyenne de leurs caractéristiques.

*Tableau n°4 : Caractéristiques des personnes interrogées (N=12)*

<b>Sexe</b>	<b>Femme</b>	<b>Homme</b>
<b>Nombre de personnes</b>	6	6
<b>Moyenne d'âge</b>	35 ans	43 ans
<b>Type de diplôme</b>	5 éducatrices sociales / 1 licence en pédagogie générale	6 éducateurs sociaux
<b>Moyenne du pourcentage de travail</b>	79%	93%

J'ai interrogé le même nombre de femmes et d'hommes afin d'obtenir des résultats homogènes.

L'âge des éducatrices va de 29 à 52 ans. Cette moyenne est augmentée par la personne qui a 52 ans car l'âge des cinq autres éducatrices oscille entre 29 et 36 ans.

En ce qui concerne les hommes, le plus jeune a 37 ans et le plus âgé, 51 ans.

La quasi-totalité des éducateurs interviewés possède un diplôme d'éducateur social. Une seule femme a obtenu une licence en pédagogie générale.

Les femmes travaillent en moyenne à 79%. Le plus petit pourcentage est de 60% et le plus haut 100%.

La moyenne de travail des hommes se situe à 90%. Ces pourcentages vont de 80 à 100%.

## 5.2 Les institutions

Les éducateurs sociaux interrogés travaillent dans des institutions accueillant des adolescents ou des jeunes adultes en internat ou semi-internat.

Dans les quatre institutions, trois ont une capacité d'accueil moyenne, quant à la dernière, elle est relativement grande.

Les placements sont de différents types ; des placements d'Assurance Invalidité, publics, civils et quelques-uns pénaux.

### 5.2.1 La population accueillie

Les institutions dans lesquelles travaillent les éducateurs sociaux interrogés accueillent des jeunes de 6 à 22 ans.

Dans trois institutions des enfants et adolescents de moins de 18 ans sont accompagnés, tandis qu'une seule s'occupe d'adolescents et de jeunes adultes qui ont plus de 18 ans.

### 5.2.2 La mission

Huit éducateurs sur douze estiment que la mission de l'institution est de redonner un cadre éducatif aux jeunes qui sont accueillis. Ce cadre éducatif signifie accompagner l'usager à acquérir certaines compétences de savoir-être. Cinq travailleurs sur ces huit, insistent sur la notion d'aide apportée au jeune dans le but qu'il se réintègre socialement. *"C'est accompagner ces jeunes à l'autonomie au niveau social".* (Carole)<sup>48</sup>

Un peu plus de la moitié des éducateurs (sept sur douze) présente également la mission de l'institution comme de donner un cadre scolaire aux jeunes accueillis. Ce cadre se présente sous la forme d'un accompagnement scolaire au quotidien.

Quatre professionnels sur les sept estiment que la mission de l'institution passe également par l'aide aux jeunes à se réintégrer scolairement ou professionnellement.

*"La mission de l'institution c'est la réintégration au niveau social et scolaire dans le but d'avoir un avenir professionnel ordinaire".* (Laura) Pierre dit : *"De les mener à une fin de scolarisation ou à une réintégration du milieu scolaire traditionnel".*

---

<sup>48</sup> Prénom fictif

### 5.2.3 Le concept sur la violence

Suite aux informations obtenues au travers des entretiens, une seule personne m'a répondu qu'il existe un concept sur la violence dans l'institution au sein de laquelle elle travaille. *"Oui, nous éducateurs, on a maintenant, un document par phases qui nous explique exactement comment intervenir en cas de violence"*. (Carole)

Cet outil est intéressant car il permet d'avoir des pistes quant aux réactions possibles suite à un acte violent de la part d'un jeune.

En lien avec cela, dans une autre institution, il existe un tribunal interne constitué par la direction et par des éducateurs auxquels peuvent s'adresser les jeunes ainsi que les travailleurs sociaux lorsque qu'il y a un passage à l'acte notamment. *"En cas de non-respect, il y a possibilité de porter plainte auprès du tribunal de l'institution ; l'institution a monté un tribunal qui "juge" les petites affaires du foyer"*. (Marie) Vincent ajoute que *"c'est un garde-fou qu'on s'est mis par rapport à la violence et par rapport à d'autres choses aussi. Pour les jeunes, mais aussi pour les adultes, ça concerne autant les uns que les autres"*.

Dans les institutions, il existe également des outils basés sur la prévention de la violence, sans que ceux-ci figurent dans un concept officiellement établi.

La quasi-totalité des éducateurs (10 sur 12) m'a expliqué que l'interdiction d'utiliser la violence est signifiée aux jeunes soit dans le contrat d'admission, soit dans le règlement de l'institution. *"La seule chose c'est quand les enfants entrent, ils signent un document qui s'appelle un contrat de séjour qui leur demande justement, de ne pas utiliser la violence"*. (Sylvie) Marc répond : *" On a des règlements de groupe et dans les règlements de groupe c'est spécifié qu'ils n'ont pas le droit d'utiliser la violence ni verbale, ni physique, avec les autres jeunes et avec les adultes aussi"*.

Dans une institution, les usagers signent une charte, en début d'année scolaire, au travers de laquelle, ils s'engagent à ne pas utiliser la violence sous n'importe quelle forme que ce soit. *"En tout début d'année, les enfants signent une charte sur le respect, sur la non-violence et tout au long de l'année, ils doivent respecter cette charte"*. (Marie)

Maintenant, en ce qui concerne l'utilité d'une procédure à établir sur la violence dans les institutions, sept personnes répondent par la négative et quatre par la positive. Ce concept pourrait présenter des actes qui ne sont pas acceptables au sein de l'institution et la manière d'y réagir ainsi que de les prévenir.

Sur les sept éducateurs qui répondent par la négative, les raisons invoquées par trois d'entre eux sont le manque de moyens. Par moyens, ces personnes entendent le manque de pistes pour réagir à la violence ainsi que le fait qu'il n'y ait pas de manière de faire qui soit juste. De plus, ces professionnels estiment qu'un concept n'est pas intéressant car personne ne réagit de la même manière et les situations de violence se règlent au cas par cas.

*"Parce qu'on est tous différents donc de toute manière, on ne va jamais réagir la même chose et comme chaque jeune est différent, on ne peut pas prendre un outil et dire cet outil il est valable pour tous les jeunes"*. (Anne)

Parmi les éducateurs qui pensent qu'une procédure sur la violence serait utile, il y a plusieurs raisons invoquées. Trois personnes seraient rassurées dans leurs interventions

par rapport aux réponses qu'elles donnent au jeune suite à un passage à l'acte. *"De manière un peu plus concrète et ciblée, je pense qu'en tant qu'éducateur, tu te sentiras moins seul, tu te sentiras moins à porter la situation".* (Damien) C'est également le cas de Pierre : *"Oui, moi je pense pour se sentir plus sécurisé sur certaines interventions car c'est vrai que des fois, bon, ça dépend. Moi c'est toujours le problème de dire si là, je dois intervenir physiquement, il y a toujours le dérapage qui peut arriver. Est-ce que je serai soutenu ou pas? Alors si on te dit oui, oui ok, mais le jour où il y a quelque chose et que ce n'est pas le cas. Par contre, si c'est écrit, moi je pense que ça nous donne une certaine sécurité quand même".*

Une personne pense que cela peut être un outil pour les éducateurs nouvellement diplômés. *"Peut être pour les nouveaux, peut être pour les jeunes éducateurs éventuellement. C'est des moyens qu'on a travaillé, les plus anciens, par élimination quoi, par essai, erreur".* (Sylvie) Cette même personne estime que cette procédure pourrait prévenir les débordements des jeunes ; si les usagers savent ce qu'ils risquent suite à un passage à l'acte, cela pourrait les freiner.

Finalement, Carole, qui travaille au sein de l'institution dans laquelle une procédure sur la violence est établie, trouve que cet outil permet de réajuster la situation et donc de donner une chance au jeune de se réajuster.

#### 5.2.4 L'institution est-elle armée pour faire face à la violence ?

La moitié des éducateurs pense que l'institution dans laquelle ils travaillent n'est pas armée pour faire face à la violence des jeunes car elle manque de moyens.

Ces deux moyens manquants sont définis par les professionnels de la manière suivante:

- Il n'y a pas assez de pistes et d'outils pour agir face à un acte violent. De plus, il n'y pas de manière d'agir qui soit parfaite et infaillible cela est usant à la longue pour certains éducateurs. *"Mais les outils je pense qu'on n'en a pas assez, mais en même temps, je ne vois pas ce qu'on pourrait nous donner comme outils".* (Anne)
- Certaines institutions accordent une très grande importance à la protection de la jeunesse. De ce fait, les membres de la direction ne se rendent pas compte des actes de violences qui sont commis sur le personnel éducatif, c'est pourquoi aucun moyen n'est mis à disposition par l'institution pour prévenir ou agir contre la violence. C'est ce que vit Marc dans sa pratique professionnelle : *"J'ai vécu un week-end très agité et je n'étais plus tellement d'accord avec ce que pouvaient se permettre les jeunes, et nous on se dépatouillait avec des réponses qui étaient plus ou moins acceptées. Moi, j'avais interpellé la direction pour dire il faut qu'il se passe quelque chose au niveau de l'institution. Pour moi, il manque quelque chose: on est beaucoup encore en protection de la jeunesse, pour défendre les jeunes contre ce qui pourrait leur arriver. Je trouve qu'on a encore peu pris conscience qu'il y a des adultes ici qui ont le droit d'être respectés et quand il y a un geste envers l'adulte, c'est quand même grave. On a des systèmes de qualité avec plein de processus qui sont décrits sur des tas de choses, et ça pour moi c'est un truc essentiel et là, il n'y a pas de processus".*



Deux autres personnes répondent aussi par la négative car la violence a tendance à augmenter dans les institutions. *"Je ne sais pas. Je me pose la question. J'ai l'impression qu'il y a ces derniers temps, un peu une escalade de violence".* (Pierre)

Six éducateurs pensent que l'institution est armée pour faire face à la violence dont trois qui le disent en précisant que la population accueillie est peu violente. *"Je dis oui dans la mesure où il n'y a pas trop de situations de ce genre. Nous n'avons pas régulièrement à répondre à des situations de violence"* (Carole). *"Selon moi, on est armés, mais on n'accueille pas non plus des "cas très lourds"* (Marie).

Les institutions sont armées au niveau de la prévention grâce aux chartes et règlements qui interdisent la violence. Elles le sont également au niveau des réactions des éducateurs qui sont adéquates et dirigées grâce à leurs compétences et à des outils concrets.

Une personne répond par le positif et le négatif à la fois : oui, car la population est peu violente et non car l'institution manque de moyens et que la violence est en augmentation. *"Mais je dirais qu'il n'y a pas vraiment de pistes et de façons de faire qui sont justes. C'est vrai qu'à la longue c'est usant ça. (...) Oui, car si tu regardes, il y a une soixantaine de jeunes et on est onze éducateurs, on ne bosse jamais tous ensemble et c'est rare qu'on ait des violences physiques qui soient très graves".* (Sophie)

## 5.3 La perception de la violence

### 5.3.1 La violence verbale

En me référant au tableau n°1<sup>49</sup>, la violence verbale fait partie de la violence par domination envers autrui. Elle se traduit, selon les éducateurs sociaux, par des insultes, des injures, des grossièretés, de l'irrespect et des menaces.

Dans cette partie, il est important de prendre en compte la notion de la perception de la violence. En effet, la perception de chacun lui est propre en fonction de son vécu, de ses valeurs, de sa personnalité, etc.

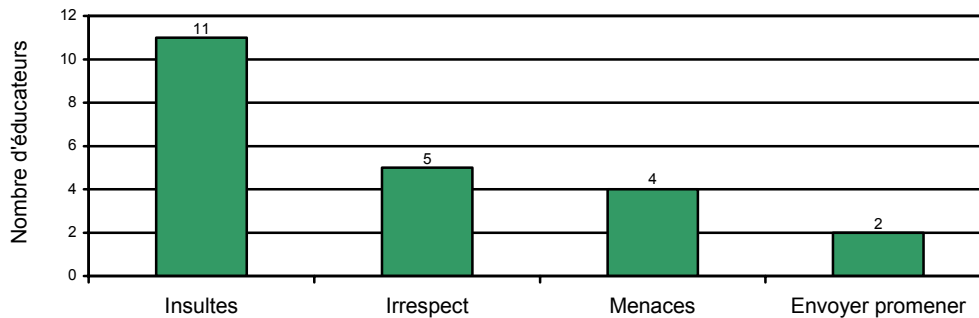
---

<sup>49</sup> In annexe 1, Les différents types de violences

### 5.3.1.1 Dans la pratique quotidienne

Les types de violence verbale suivants ont été subis par les éducateurs sociaux dans le cadre de leur pratique quotidienne.

*Graphique n°1 : Les types de violence verbale subis dans la pratique quotidienne*  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



**Insultes** : Cinq femmes et six hommes sont confrontés à des insultes dans leur pratique quotidienne. *"Surtout de l'agression verbale, beaucoup d'injures, d'insultes".* (Steve) Sophie explique que *"ça arrive aussi souvent qu'il y ait des jeunes qui se permettent d'insulter l'éducateur"*.

**Irrespect** : Cinq personnes parlent d'irrespect de la part des jeunes. Marc soulève qu'il y a *"un manque de respect dans le ton"*. Anne précise que ce non-respect *"est une forme de petite violence"*. L'irrespect est différent des insultes car ce ne sont pas forcément les paroles qui sont déplacées mais la manière de dire certaines choses ; l'irrespect peut être ressenti dans le ton de la personne. Ces cinq personnes comprennent quatre femmes et un homme.

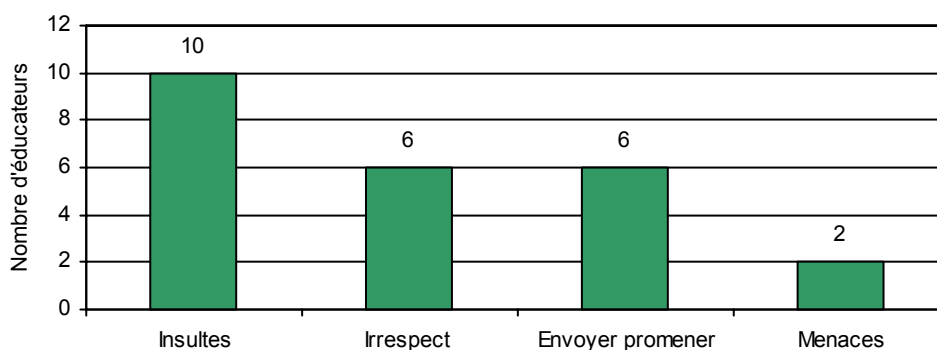
**Menaces** : Les menaces interviennent également dans la violence verbale. Deux hommes et deux femmes sont menacés par des jeunes dans le cadre de leur pratique quotidienne. Damien parle de provocation et d'intimidation, le jeune *"va essayer de t'intimider et des fois l'intimidation ça peut dérafer dans l'acte"*. Sylvie parle de chantage : *"Des menaces que je trouve aussi violentes dans le sens que "Si je dois faire ça, je me tranche les veines ou je saute par la fenêtre." Qui pour moi sont des menaces aussi, du chantage"*.

**Envoyer promener** : Les jeunes peuvent également envoyer promener les éducateurs. Deux d'entre eux, l'on vécu. Marie ajoute qu'*"ils peuvent t'envoyer un petit peu sur les roses"*. C'est la situation de Steve également.

### 5.3.1.2 Les comportements jugés agressifs verbalement

Ce sont des comportements qui sont jugés agressifs au niveau verbal par les éducateurs, mais dont ils ne sont pas forcément victimes.

*Graphique n°2 : Les types de comportements jugés agressifs verbalement*  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



Le type de comportements ne diffère pas des violences verbales subies dans la pratique quotidienne.

**Insultes** : Les insultes font partie de ces comportements pour la plupart des éducateurs (dix sur douze). *"Pour moi c'est clair qu'une insulte fait partie des agressions verbales"*. (Anne) Sur ces dix personnes, quatre sont des femmes et six des hommes.

**Irrespect** : Trois hommes et trois femmes incluent également l'irrespect dans ses comportements. Il est question de *"non-respect, dès que l'enfant ne nous respecte plus en tant qu'adulte"*. (Anne) L'irrespect se manifeste souvent par le ton inadéquat qu'utilise le jeune.

**Envoyer promener** : Se faire envoyer promener par le jeune est une agression verbale pour la moitié des éducateurs interrogés dont deux femmes et quatre hommes. *"Quand l'éducateur donne un ordre, enfin une consigne et que l'autre en face l'envoie paître de manière impolie avec tous les jurons possibles et les insultes aussi"*. (Steve)

**Menaces** : Les menaces sont considérées comme des agressions verbales par deux hommes. *"Il y a beaucoup de projections de menace "Tu verras, je vais dire à Untel de te casser la figure" ou des choses comme ça"*. (Damien) Elles se manifestent sous forme de provocation ou de chantage.

En observant le graphique n°1 et le graphique n°2, je remarque un décalage entre les menaces et envoyer promener. Les menaces sont subies par quatre éducateurs et deux se font envoyer promener dans le cadre de leur pratique quotidienne (graphique n°1). Dans les comportements jugés agressifs verbalement, c'est la tendance inverse ; six éducateurs jugent que se faire envoyer promener est agressif verbalement et deux la même chose par rapport aux menaces (graphique n°2).

### 5.3.1.3 Les réactions de l'éducateur lorsqu'il se sent agressé verbalement

Lorsqu'ils se sentent agressés verbalement, les éducateurs réagissent soit en utilisant certaines étapes de la communication non-violente, soit par la neutralisation du comportement.

La communication non-violente (CNV) se décrit par les quatre composantes suivantes :

➤ *L'observation de la situation*

Tous les éducateurs qui utilisent des composantes de la CNV observent d'abord la situation.

➤ *L'expression des sentiments en fonction de la situation*

C'est le cas de trois éducateurs. *"Alors moi je lui ai simplement redit que je trouvais intolérable qu'il me parle comme ça".* (Marie)

Il est également possible de demander au jeune d'exprimer ses sentiments face à la situation, ce qui est fait par deux personnes. *"J'ai attendu qu'il vienne vers moi et il m'a dit qu'il était en colère parce que je lui avais dit devant tout le monde de se taire et il s'est senti faible devant les autres".* (Sophie)

➤ *L'expression des besoins liés à ces sentiments*

Un homme et une femme expriment leurs besoins au jeune. *"On a dit, "Nous on ne continue pas dans ces conditions, ça va beaucoup trop loin, vous vous permettez n'importe quoi, nous on est fatigués, on en a marre, on n'accepte plus rien maintenant".* (Damien)

➤ *Formuler une demande pour satisfaire les besoins*

Quatre personnes demandent une réparation suite à la situation. *"Et je lui ai demandé de trouver, à quelque part, un moyen de s'excuser".* (Marie)

La combinaison la plus fréquente utilisée par les travailleurs sociaux est l'observation de la situation, l'expression des sentiments en fonction de la situation et l'expression d'une demande.

- Sur les douze éducateurs interrogés, deux d'entre eux utilisent les quatre étapes de la communication non-violente décrites ci-dessus.
- Deux éducateurs reprennent la situation ultérieurement avec le jeune. Je mets également cela dans la communication non-violente bien que le comportement n'ait pas lieu immédiatement après l'agression verbale. *"Et j'ai rediscuté le soir (...) Je lui ai demandé pourquoi il avait eu cette attitude".* (Steve)

En ce qui concerne la deuxième façon de réagir, les éducateurs neutralisent le comportement de trois manières lorsqu'il a lieu : l'isolement, la contention et la fuite.

- Trois hommes isolent le jeune lorsqu'ils se sentent agressés verbalement. *"Je lui ai demandé de se mettre à l'écart".* (Steve) Vincent quant à lui relève une situation similaire: *"Il m'avait insulté, je l'avais fait sortir assez rapidement du groupe".*
- Marc contient le jeune, ce qui veut dire qu'il le maintient physiquement: *"(...) je l'ai contenu, je l'ai retenu physiquement, avec les bras autour de lui en faisant assez attention à ne pas avoir de gestes d'attaque".*
- Pierre est le seul à s'en aller : *"La meilleure chose à faire, c'est de lui faire un sourire et partir parce que ça ne sert à rien de faire autre chose".* Cette réaction est une démission devant le conflit<sup>50</sup> ; l'acte est reconnu, mais l'éducateur contourne l'obstacle en utilisant la fuite.

Je constate que l'annulation des agressions verbales est effectuée uniquement par des hommes. Les femmes, quant à elles, ont plus tendance à utiliser une ou plusieurs composantes de la CNV et à discuter avec le jeune de son comportement.

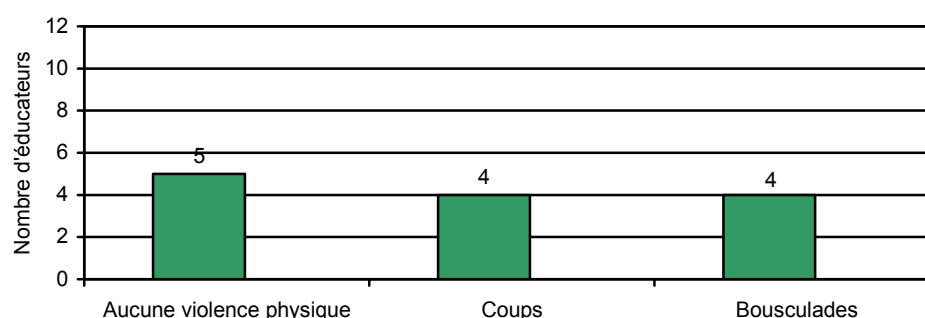
### 5.3.2 La violence physique

Selon le tableau n°4<sup>51</sup>, les comportements cités plus bas font partie des violences par destruction physique envers autrui et comprennent les coups, les bousculades, les pincements, les morsures, tirer les cheveux, les crachats et les empoignades.

#### 5.3.2.1 Dans la pratique quotidienne :

Les types de violence physique suivants ont été subis par les éducateurs sociaux dans le cadre de leur pratique quotidienne.

Graphique n°3 : Les types de violence physique subis dans la pratique quotidienne  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



<sup>50</sup> Chapitre 3.1.1 Le conflit, p. 8

<sup>51</sup> In annexe 1, Les différents types de violences

**Aucune violence physique** : Cinq éducateurs, dont trois femmes ne sont pas victimes de violence physique dans leur pratique quotidienne.

**Coups** : Trois femmes et un homme affirment avoir été victimes de coups. *"Et ça arrive des fois, mais pas tous les jours qu'il y ait des coups physiques"*. (Sophie)  
Ces coups incluent les gifles, les coups de poing et les coups de pied.

**Bousculades** : Trois hommes et une femme se font bousculer de temps à autres. Selon Steve : *"Ca arrive une bousculade à l'occasion"*. Ces bousculades interviennent lorsque l'éducateur se trouve sur le chemin du jeune; celui-ci le bouscule pour passer.

### 5.3.2.2 Les situations vécues dans lesquelles l'éducateur est agressé physiquement

Les descriptions suivantes sont des situations ponctuelles qui ont été vécues par les éducateurs et dans lesquelles ils ont été agressés physiquement.

Les résultats ci-dessous auraient pu différer en fonction des situations que les éducateurs ont choisi de me présenter. Il y est question de coups de pied, de coups de poing et de menaces avec des objets.

- Quatre personnes n'ont pas vécu de situations dans lesquelles elles ont été agressées physiquement.
- Cinq femmes et un homme ont été victimes de coups de la part d'un jeune (coups de poing ou coups de pied). *"Le gars, il m'a carrément sauté dessus à coups de poing, il m'a agressé à coups de poing"*. (Pierre)  
*"Et il se retourne vers moi et il m'envoie des coups de pied direct. Donc, j'ai ramassé des coups de pied parce que je n'ai pas vu venir la chose"*. (Sylvie)  
Dans le cas de Marie, le jeune est entré physiquement dans sa sphère personnelle et lui a donné un coup. *"Il est venu physiquement contre moi, il est venu très près, je veux dire debout devant moi et il m'a dit de lâcher sa radio. (...) il m'a tapé sur les mains pour me faire lâcher la radio"*.
- Dans deux situations, les éducateurs ont été menacés avec des objets.  
Un jeune a jeté une chaise sur Laura qu'elle a évitée de peu.  
Damien, quant à lui, a été menacé avec un couteau. *"(...) il me prend par la chemise, il avait le couteau à pain dans la main, et il me met le couteau sous la gorge"*.

#### ➤ **Les réactions de l'éducateur lorsqu'il est agressé physiquement**

Tout d'abord, les éducateurs réagissent physiquement pour se protéger, soit en contenant par la force le jeune, soit en se mettant à l'abri.

- Un homme et deux femmes ont maintenu le jeune lorsqu'ils ont été agressés physiquement. *"Alors violence physique, j'ai du le maîtriser. J'ai du le maîtriser physiquement"*. (Pierre) Sylvie explique : *"Je l'ai ceinturé et plaqué sur le lit, parce qu'il*

*continuait quoi, il a commencé à marteler avec les poings donc je l'ai tenu sur son lit jusqu'à ce qu'il se calme". Le fait de maintenir le jeune est une manière de se protéger physiquement.*

- Deux femmes s'éloignent physiquement. C'est le cas de Sophie ; *"Je suis partie pour me protéger et pour retrouver mes esprits"*. Cette attitude est liée à la démission devant le conflit. L'éloignement physique permet de se protéger et de mettre hors-jeu la violence.
- Quatre éducatrices font intervenir un tiers dans la situation :

Deux éducatrices ont signalé le comportement à la direction. *"J'ai signalé le comportement au responsable car c'est le règlement"*. (Carole)

Deux autres, Laura et Marie, sont allées chercher l'aide d'un collègue masculin pendant la situation d'agression physique. *"(...) je suis sortie de la pièce et j'ai appelé le responsable des éducateurs qui a son bureau juste à côté"*. (Laura)

- Il est également possible de dialoguer avec le jeune afin de faire baisser la tension. Damien a vécu cette expérience : *"Je lui ai dit "Est-ce que tu as vraiment l'intention de me tuer?" Et là, j'ai vu qu'il commençait à réfléchir. Et tout de suite, je lui ai dit "Tu sais si tu fais un faux mouvement et que tu me coupes ici, je vais me vider de tout mon sang devant toi, et ni toi, ni moi, ni personne ne pourront rien faire. Est-ce que c'est vraiment ça que tu veux? Est-ce que tu veux prendre le risque?"*.

### ➤ ***L'intention de l'auteur lorsque l'éducateur est agressé physiquement***

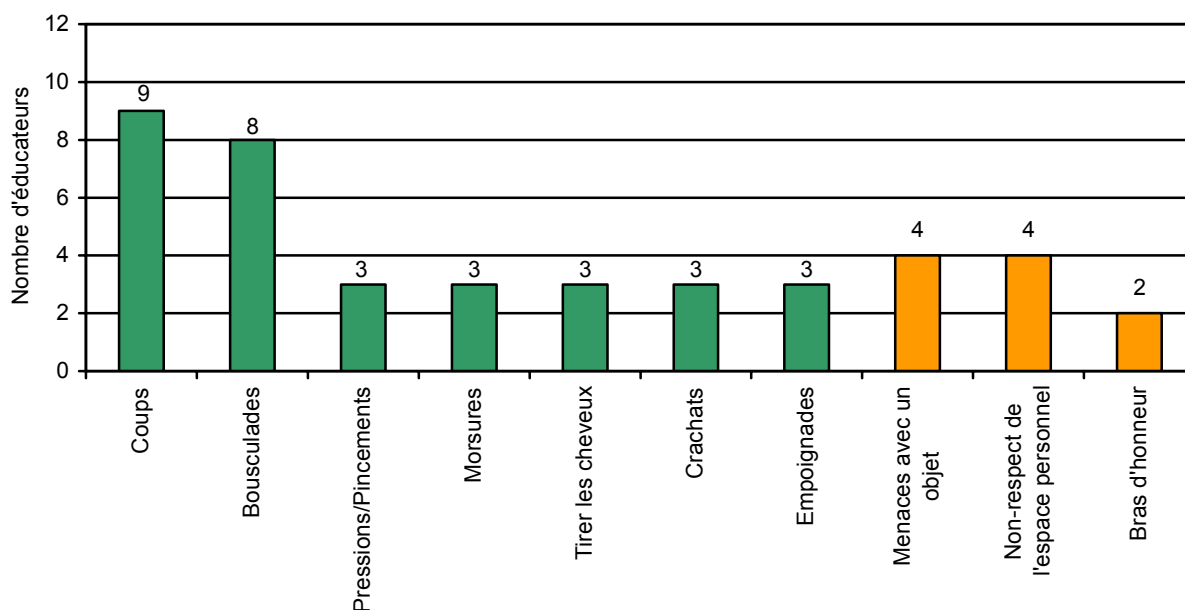
Les intentions de l'auteur, perçues par les éducateurs, sont les mêmes dans les situations au cours desquelles le professionnel s'est senti agressé physiquement et celles où il a réellement été agressé physiquement.

- Dans sept situations concernant quatre femmes et trois hommes, le jeune refuse une exigence posée par l'éducateur (quatre) ou d'obéir à une de ses demandes (trois). Il passe alors à l'acte car il n'arrive pas à gérer sa frustration. C'est le cas de Laura ; *"Le jeune a voulu me lancer une chaise dessus car je protégeais le petit qui était derrière moi physiquement. Le grand a voulu m'agresser moi car il n'était plus d'accord que je protège l'autre"*.  
Dans la situation de Sylvie, le jeune refuse de faire ce qu'elle lui demande. *"J'entre dans la chambre du jeune et je lui dis quelque chose qui le dérange parce qu'en fait, il avait été dans la chambre d'un autre prendre des choses et c'est interdit et je lui rappelle que c'est interdit et je lui demande d'aller reposer les choses qu'il a pris dans la chambre de l'autre"*. (Sylvie)
- Dans une seule situation, le jeune souhaite montrer aux autres membres du groupe le pouvoir qu'il peut avoir sur le professionnel. C'est le cas de Damien. *"Lui m'a dit que c'était le regard des autres, sinon il n'aurait jamais fait un truc pareil"*. Cette situation n'est pas similaire aux précédentes car le jeune n'utilise pas la violence en réaction, mais afin d'imposer son pouvoir à l'éducateur.

### 5.3.2.3 Les comportements jugés agressifs physiquement

Ce sont des comportements qui sont jugés agressifs au niveau physique par les éducateurs, dont ils peuvent être victimes ou témoins. Ces comportements sont des actes dans lesquels il y a un contact physique entre les deux protagonistes.

*Graphique n°4 : Les types de comportements jugés agressifs physiquement*  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



**Coups** : Quatre femmes et cinq hommes considèrent que les coups sont des comportements agressifs. André témoigne : *"Bon, moi c'est tout ce qui est coup de poing, gifle, bousculade, ça c'est les côtés très visibles"*. Marie explique : *"Bon ben tout simplement se faire taper, envoyer une gifle, ouais se faire agresser physiquement. Un enfant qui t'enverrait un coup de pied, coup de poing, gifle"*.

**Bousculades** : Les bousculades sont des agressions physiques pour la plupart des éducateurs (huit sur douze). *"Si on me bouscule intentionnellement pour moi c'est une agression physique, ça c'est clair"*. (Pierre) Sylvie aussi trouve que c'est un acte agressif : *"Quand on me bouscule, quand on me pousse pour passer"*. C'est le cas de trois femmes et de cinq hommes.

**Pressions - pincements** : Trois éducateurs se sentent agressés physiquement lorsqu'ils sont victimes de pression ou de pincements. Ce sont des gestes plus appuyés qu'à l'ordinaire mais qui ne sont pas encore dans le registre des coups. Deux femmes et un homme les ressentent comme tel. *"Ceux qui font exprès de t'écraser la main lorsque tu leur serres pour dire bonjour"*. (Sophie)



**Morsures – tirer les cheveux** : Les morsures sont des agressions physiques pour trois éducateurs dont une femme. Selon Vincent, *"il y a une collègue qui s'est fait mordre"*. Les trois mêmes personnes mettent dans les agressions, se faire tirer les cheveux. C'est le cas de Damien : *"Tirer les cheveux ça peut arriver, quand il cherche à agripper tes cheveux"*.

**Crachats** : Les crachats sont des agressions physiques pour deux hommes et une femme. *"Je commencerais par les crachats envers la personne, ça c'est une agression physique"*. (Laura) Je laisse les crachats dans l'agression physique, néanmoins, je nuance cet acte du fait qu'il est un prolongement du contact physique et n'intervient pas directement à travers une partie du corps de celui qui agresse.

**Empoignades** : Trois éducateurs dont une femme se sont "fait empoigner" par un jeune, cela veut dire que le jeune a eu un geste de domination physique sur eux. *"Lorsque le jeune t'empoigne, cherche à avoir une sorte de contrôle physique sur toi ou sur tes agissements"*. (Damien)

Je souhaite laisser les comportements suivants dans des gestes interprétés comme agressifs physiquement, en nuancant car il n'y pas de contact, mais plutôt une menace de contact. Ce sont des actes jugés comme agressifs physiquement et qui concernent le non-verbal.

**Menaces avec un objet** : Trois femmes et un homme ressentent toute menace de se faire frapper avec un objet comme une réelle agression. *"Menace au couteau. Menace avec n'importe quel objet, une chaise"*. (Marie)

**Non-respect de l'espace personnel** : Le non-respect de leur espace personnel est une agression physique pour trois hommes et une femme. *"Il y a quelque chose avec certains jeunes où ils viennent physiquement très proche de toi et ils te soufflent contre. Alors vraiment où la distance relationnelle est totalement faussée et ils te cherchent de cette manière-là quoi"*. (Damien)

**Bras d'honneur** : Deux femmes se sentent agressées physiquement face à un bras d'honneur. *"Après, il y a tout ce qui est gestes avec les mains ; les bras d'honneur, les «fucks», etc. Je trouve que c'est une agression physique aussi"*. (Laura)

Je remarque une nette différence entre les types de violence physique subie par les éducateurs dans leur pratique quotidienne<sup>52</sup> et les types de comportements jugés agressifs physiquement<sup>53</sup>. En effet, dans la pratique, les professionnels sont victimes de coups et de bousculades uniquement. Néanmoins, ils jugent les pressions, pincements, morsures, crachats, etc comme des agressions physiques sans qu'ils en soient victimes sur leur lieu de travail.

---

<sup>52</sup> Graphique n°3, p. 37

<sup>53</sup> Graphique n°4, p. 40

#### 5.3.2.4 Les situations vécues dans lesquelles l'éducateur se sent agressé physiquement

Ce sont des situations dans lesquelles l'éducateur s'est senti agressé physiquement car la situation aurait pu dégénérer, mais il n'a pas été victime d'agression physique. Il n'y a eu aucun contact physique entre les deux protagonistes.

- Cinq personnes, dont deux femmes ont été menacées avec un objet par un jeune. C'est le cas de Damien : *"Le jeune il a un balai dans les mains et tu vas vers lui et s'il monte les tours, il y a de fortes chances qu'au bout d'un moment il finisse par prendre le balai comme un instrument et peut te frapper avec"*.  
Sophie est la seule de ces cinq personnes sur laquelle le jeune a jeté un objet qu'elle a pu éviter. *"Il a lancé une chaise qui m'a loupée de peu"*. (Sophie)
- Un homme et une femme se sont sentis agressés physiquement lorsqu'un jeune est entré dans leur espace de distance personnelle. *"Il n'était pas loin de faire 1 mètre 90 et il devait être à 4 millimètres de mon visage"*. (Pierre)
- Deux hommes se sentent agressés lorsqu'un jeune casse du matériel. André a vécu cette situation : *"C'est le climat de violence dans lequel il était, c'est-à-dire, son armoire ouverte, des coups de poing dedans, c'est la chaussure qui gicle à travers la chambre en envoyant un coup de pied. Il y avait une lampe en papier, il l'a démolie à coups de poing"*.  
Le matériel cassé peut être un moyen de substitution afin d'éviter de porter l'agression directement sur l'éducateur. L'éducateur peut donc se sentir agressé car il interprète ce geste comme lui étant destiné à la base et non aux objets.

#### ➤ **Les réactions de l'éducateur lorsqu'il se sent agressé physiquement**

Il ressort des entretiens, trois sortes de réaction lorsque l'éducateur se sent agressé physiquement :

- La discussion avec le jeune
- La fuite
- La contention physique

#### La discussion avec le jeune :

La discussion avec le jeune est une approche non-violente du conflit.

- Trois femmes et deux hommes discutent avec le jeune de la situation lorsqu'ils ont été menacés avec un objet ou lorsque du matériel a été cassé.

Quatre d'entre eux demandent au jeune d'exprimer ses sentiments. *"Il m'a dit qu'il avait beaucoup de soucis et que c'était plus moi qui avait levé la soupape pour faire sortir la vapeur"*. (Damien)

Laura est la seule à exprimer ses propres sentiments au jeune. *"Après l'éloignement des autres jeunes, j'ai dialogué avec lui et j'ai mis des mots sur mes sentiments ; je lui ai dit "j'ai peur de ce qui peut arriver"*.

Je peux lier la discussion avec le jeune à la deuxième composante de la communication non-violente, l'expression des sentiments liés à la situation. La majorité des éducateurs qui l'utilisent demandent au jeune d'exprimer ses sentiments et une éducatrice exprime les siens au jeune.

### La fuite :

Quatre éducateurs fuient le conflit, cela correspond à la démission devant le conflit<sup>54</sup>.

- Deux d'entre eux isolent le jeune. Ils fuient le problème afin de laisser la tension descendre.
- Pierre se met à l'abri en s'éloignant physiquement : *"La fuite en Egypte. Non, là, je n'ai plus rien dit, j'ai reculé tranquillement, mais sans rien dire. Je l'ai laissé là et il a tout explosé, il a tiré des coups de pied partout"*. Par cet acte, le professionnel a pour but de se protéger car il sait qu'il sera agressé s'il reste face au jeune.
- Steve dévie l'attention du jeune sur autre chose ; *"J'ai essayé de dévier la conversation, toujours par rapport à la relation qui est établie"*.

### La contention physique

- Marc est le seul à contenir physiquement le jeune pour se protéger ; *"Si je le lâchais, il m'aurait planté le couteau, je pense. J'ai contenu le jeune jusqu'à l'arrivée de la police"*.

### ➤ **L'intention de l'auteur lorsque l'éducateur se sent agressé physiquement**

L'éducateur se sent agressé physiquement dans la situation qui pourrait dégénérer mais il ne subit pas d'agression.

- Dans la moitié des situations, le jeune a refusé d'obéir à une demande du professionnel ou à son autorité selon les dires des éducateurs. C'est notamment le cas d'Anne, la seule femme concernée ; *"Je lui ai dit d'aller prendre sa douche car chacun se douche avant de venir au déjeuner et il m'a dit "Non, je n'irais pas." Et quand je l'ai vu venir vers moi d'un pas franc, je me suis dit, il veut déjeuner et il va passer pour déjeuner"*. Dans le cas de Steve, l'éducateur représentait l'autorité que la jeune refusait. *"C'est plus elle, par la suite, qui m'a expliqué à quel point elle voulait me faire ces choses. Parce que je représentais l'autorité en face simplement, pas par rapport à moi"*.
- Trois jeunes quant à eux, veulent montrer leur mécontentement à l'éducateur. *"C'était un groupe de parole entre jeunes et voilà, il y a quelque chose qui ne lui a pas plu et il est allé à la cuisine et il a pris un couteau"*. (Laura) C'est le cas de deux femmes et un homme.
- En ce qui concerne Sylvie, l'usager a voulu montrer aux autres jeunes son pouvoir sur l'éducatrice. *"Il a reconnu que c'était vrai, qu'il ne l'aurait jamais fait, mais qu'il voulait montrer aux autres que c'est lui qui dominait"*.

---

<sup>54</sup> Chapitre 3.1.1 Le conflit, p. 8

Je remarque que toutes ces situations dans lesquelles l'éducateur s'est senti agressé physiquement, sont liées à une frustration. Moser (1987) émet l'hypothèse selon laquelle il y a une relation linéaire entre la frustration et l'agression. Il dit que l'intensité de la réponse agressive est la même que l'intensité de la frustration. Son hypothèse est valable pour les situations dans lesquelles l'éducateur se sent agressé physiquement.

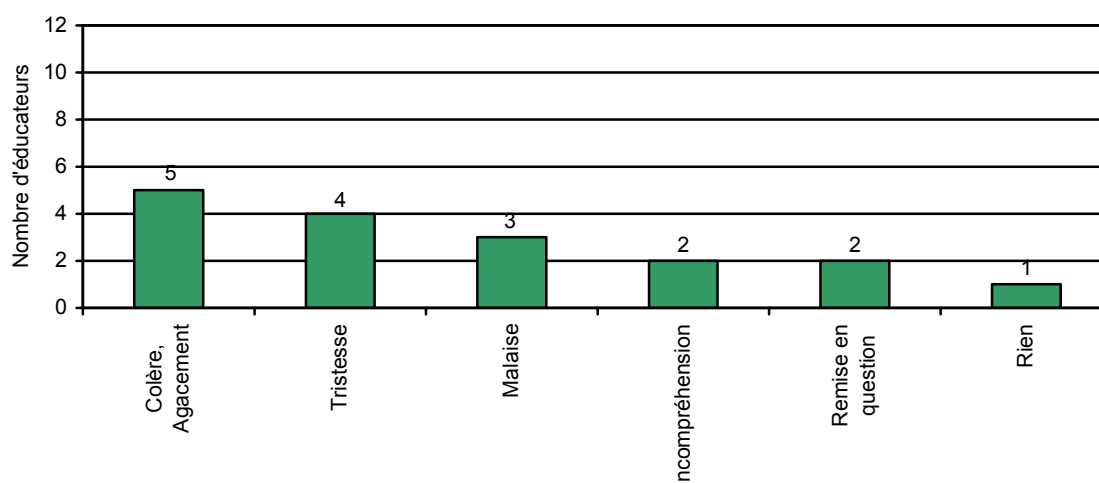
## 5.4 Les ressentis des éducateurs suite à des actes de violence

Les ressentis des éducateurs varient en fonction de la perception qu'ils ont de la violence, de leur manière de l'appréhender et de leur vécu entre autre. Il n'est pas possible de faire des généralités sur des ressentis car ils dépendent de plusieurs facteurs.

### 5.4.1 La violence verbale

Dans les situations suivantes, l'éducateur a été victime d'agression verbale par un jeune.

*Graphique n°5 : Les ressentis des éducateurs suite à une agression verbale subie*  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



**Colère** : Trois femmes et deux hommes ressentent de la colère. Le sentiment d'agacement vécu par deux éducateurs peut être relié à celui de la colère. Laura témoigne : *"Après, je peux avoir un sentiment d'énervement où moi, je me mets en colère"*.

**Tristesse** : Quatre éducateurs, dont une femme ont ressenti de la tristesse lorsqu'ils ont été agressés verbalement. *"Je suis triste, ça m'attriste une situation comme ça"*. (André)

**Malaise** : Deux femmes et un homme disent ressentir du malaise. C'est le cas de Marie ; *"J'étais un peu mal, pour lui, pour moi, pour tout le monde"*. Le malaise est différent de la colère et de la tristesse car c'est plutôt un sentiment d'inquiétude, de mécontentement. C'est un sentiment plus général, qui pourrait englober la colère et la tristesse par exemple.

**Incompréhension** : Certaines personnes n'ont pas compris pourquoi l'agression a eu lieu. *"J'étais un peu hébété car je trouvais que c'était vraiment très fort, je ne comprenais pas qu'il m'attaque moi comme personne"*. (Damien) C'est le cas d'un homme et d'une femme.

**Remise en question** : Deux éducatrices se remettent en question suite à une agression verbale. Sylvie fait part de son sentiment : *"J'ai douté de moi et de mes capacités par rapport à lui dans cette situation"*. Cette remise en question, englobe un sentiment d'impuissance et d'angoisse également dans le cas de Laura.

Par contre, cette remise en question n'englobe pas l'acte posé par l'éducateur ; c'est une remise en question concernant le choix professionnel de ces deux éducatrices.

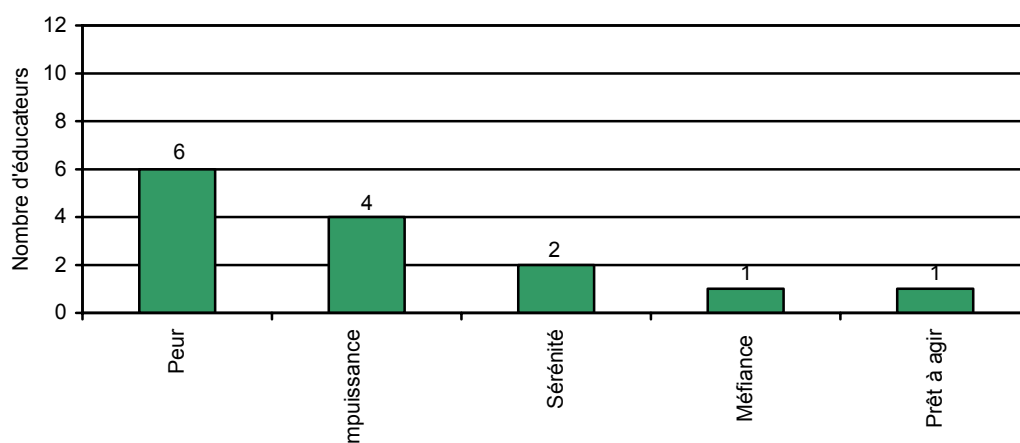
**Rien** : Steve n'a rien ressenti dans cette situation. *"J'ai assez de recul pour ne pas prendre sur moi"*.

## 5.4.2 La violence physique

### 5.4.2.1 L'agression n'a pas eu lieu

Dans les situations suivantes, l'éducateur s'est senti agressé physiquement mais le passage à l'acte n'a pas eu lieu.

*Graphique n°6 : Les ressentis des éducateurs lorsque l'agression physique aurait pu avoir lieu (N=12, plusieurs réponses sont possibles)*



**Peur** : La moitié des éducateurs, dont trois femmes dit avoir ressenti de la peur pouvant aller jusqu'à de l'angoisse pour deux d'entre eux. Sophie témoigne : *"De la peur sur le moment"*. Pierre dit : *"Je crois que j'ai eu la trouille, il me semble que j'ai eu la trouille. Peur de ne pas gérer et de se faire taper"*.

**Impuissance** : Trois femmes et un homme se sont sentis impuissants dans une telle situation. C'est le cas de Vincent : *"Bon là, il y avait un sentiment d'impuissance à la fin ; sentiment d'impuissance où je me disais, mais qu'est-ce que je fais?"* Ces personnes ne savaient pas comment agir dans la situation en sachant qu'elle pouvait dégénérer.

**Sérénité** : Deux hommes se sont sentis sereins car ils ont anticipé les réactions que le jeune aurait pu avoir. *"C'était quelque chose de réfléchi, je n'étais pas dans la réaction, j'étais plus dans l'anticipation car je voyais venir le truc"*. (Damien)

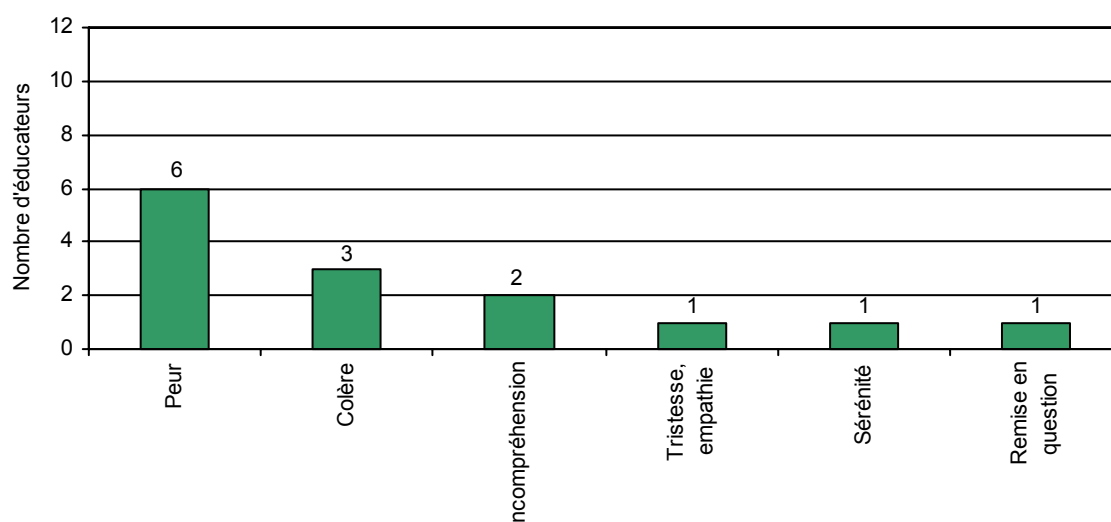
**Méfiance** : Steve est le seul à avoir ressenti de la méfiance. Il s'est tenu sur ses gardes car il ne savait pas comment l'événement allait se dérouler et il avait peur d'être agressé physiquement. *"J'étais sur mes gardes, de la méfiance"*.

**Prêt à agir** : Sylvie s'est sentie remplie d'énergie et prête à agir. *"J'ai regardé le jeune et j'étais prête à ne pas bouger si il se calmait, prête à saisir le couteau qu'il tenait si il arrivait, prête, etc. Prête à réagir"*.

#### 5.4.2.2 L'agression a eu lieu

Dans les situations suivantes, l'éducateur a été victime d'agression physique.

*Graphique n°7 : Les ressentis des éducateurs suite à une agression physique*  
(N=12, plusieurs réponses sont possibles)



**Peur** : La moitié des éducateurs ont eu peur lorsqu'ils se sont fait agresser physiquement par un jeune résidant. C'est le cas de deux hommes et quatre femmes dont Marie : *"J'ai eu peur."* Damien précise que *"d'abord c'est la surprise, la peur vient ensuite"*. Laura explique cette peur par un sentiment d'impuissance. *"Et le sentiment d'impuissance, d'être seule, je n'avais pas de collègues autour de moi"*.

**Colère** : Trois éducatrices ont ressenti de la colère. *"Alors moi j'étais très en colère parce que j'ai eu mal ; très en colère, très fâchée"*. (Sylvie)

**Incompréhension** : Un homme et une femme n'ont pas compris la situation. *"D'abord, c'est la surprise. Tu ne comprends pas ce qui arrive"*. (Damien)

**Tristesse – empathie** : Anne a ressenti de la tristesse et de l'empathie pour le jeune, connaissant sa situation familiale empreinte de violence physique. *"Je dirais de la tristesse de le voir comme ça parce que ce gamin, on voit tout de suite dans les yeux que finalement, il est vraiment mal"*.

**Sérénité** : Carole s'est sentie sereine car elle avait confiance en la résidente. *"Moi, j'étais sereine et confiante parce que je ne pensais pas qu'elle allait en arriver là"*.

**Remise en question** : Suite à la situation d'agression, Marie s'est remise en question. *"Ca remet je crois, tout en question, enfin, beaucoup en question, ça m'a remis en question par rapport à moi, par rapport à mon boulot, par rapport à l'institution, tellement c'était fort"*.

## 5.5 Les facteurs qui poussent les adolescents à utiliser la violence

Les informations récoltées me permettent de classer les facteurs qui poussent un adolescent à utiliser la violence envers un travailleur social en deux catégories : la réaction face au pouvoir et les caractéristiques propres au jeune.

### 5.5.1 Réaction face au pouvoir

Ce que j'entends par réaction face au pouvoir, c'est que l'adolescent refuse ce qui vient de l'éducateur ou de toute institution qui peut avoir de l'autorité sur lui, telles que le service placeur, l'école, l'institution, etc. Le jeune peut alors utiliser la violence face aux personnes qui composent ses organismes car il n'accepte pas cette autorité, ce pouvoir ou encore leurs attitudes.

#### ➤ *Frustration* :

Selon sept éducateurs, la frustration que vit l'adolescent peut le pousser à passer à l'acte verbalement ou physiquement. *" Je pense qu'il y a beaucoup de jeunes ici qui n'acceptent pas la frustration"*. (Anne) La frustration<sup>55</sup> peut intervenir suite à un refus de la part de l'éducateur par exemple. Cinq travailleurs sur les sept mettent en avant ce phénomène. *" S'il n'est pas d'accord avec ce qu'on lui demande de faire, alors là, c'est le moment pour passer à l'acte"*. (Sophie)

Comme présenté tantôt, l'agression a une intensité directement proportionnelle à la frustration ressentie par le jeune. Moser (1987) estime que la frustration peut engendrer l'agression. Cette affirmation est vérifiable par ma recherche sur le terrain.

#### ➤ *Se décharger des soucis, de la pression* :

Cinq éducateurs estiment que le jeune peut utiliser la violence envers eux afin de se décharger de ses soucis ou de la pression vécue. *"Je pense qu'il y a des jeunes qui ont aussi besoin de se décharger de tension ; ils peuvent aussi exploser contre un adulte"*. (Marc) Sylvie précise : *"Un enfant qui est en échec scolaire et qui arrive dans l'institution, en plus avec exigence de faire l'étude, ils sont mis sous tension"*. Un adolescent placé en institution est sujet à un certain nombre d'exigences; sur le plan scolaire ou

---

<sup>55</sup> Tension psychologique engendrée par un obstacle qui empêche le sujet d'atteindre un but ou de réaliser un désir.

comportemental, par exemple. Cela peut engendrer des tensions, surtout s'il n'y a pas été habitué avant le placement. Le passage à l'acte est alors un exutoire pour le jeune.

➤ *Attitude du travailleur social :*

Trois éducateurs pensent que leur attitude peut amener le jeune à utiliser la violence. *"Il y a l'attitude du travailleur social ; implicitement des fois, il y a des éducateurs qui induisent la violence chez l'autre car ils sont agressifs"*. (Laura) Par exemple, je pense qu'un éducateur qui n'est pas impartial avec les jeunes peut engendrer un sentiment de révolte et peut-être un passage à l'acte de la part de certains. Bayada [et al.] (2000), estime que l'agressivité envers une personne peut déclencher une agressivité plus active en réponse. Effectivement, si le travailleur social a des comportements agressifs envers le jeune, il peut déclencher de l'agressivité chez celui-ci.

➤ *Recherche de la confrontation :*

Pour deux éducateurs, le jeune utilise la violence lorsqu'il cherche la confrontation. L'adolescence est la période du rejet des règles et de la confrontation aux personnes qui les posent. L'adolescent cherche le rapport de force et confronte l'autorité. *"Il y a le rapport de force ; l'adolescent, surtout les garçons, a besoin de se confronter physiquement"*. (Laura)

## 5.5.2 Caractéristiques propres au jeune

Les caractéristiques propres au jeune englobent ce qui vient de lui, de sa personnalité ou de sa sensibilité, ainsi que le milieu d'où il vient. Je fais une distinction entre les caractéristiques internes et externes. Les caractéristiques internes touchent les dimensions intérieures du jeune telles que son identité et ses capacités personnelles. Tandis que les caractéristiques externes sont liées à l'environnement et à l'entourage de l'adolescent.

### a) Internes

#### Adolescence :

Deux hommes et deux femmes pensent que la tension due à l'adolescence et à la recherche d'identité est un facteur qui peut amener à la violence. *"Un adolescent, c'est quand même un gars qui fait sa personnalité, qui essaie de se chercher, qui se cherche au niveau de son identité. Ben certains, il arrivent à le faire de façon plus ou moins heureuse sans passer à l'acte et d'autres n'arrivent pas et ils vont passer à l'acte pour pouvoir exprimer un certain nombre de différences, pour essayer de s'affirmer en tant que personnalité"*. (André)

La période de l'adolescence est plus propice à être associée à de la violence, car le jeune vit une grande pression et des remises en question qui le déstabilisent. Il peut être amené à utiliser la violence afin d'exprimer son désarroi, sa souffrance.



### Pathologie :

La pathologie du jeune est un facteur pour trois éducateurs. *"Moi, je parlerais des facteurs psychiatriques aussi. Moi, je pense que des fois, on est déjà dans des limites psychiatriques présentes".* (André) En effet, il y a des maladies qui ont pour conséquences entre autres, l'utilisation de la violence.

### Moyen d'expression :

Si le jeune n'a pas appris d'autre moyen d'expression que celui de la violence, il ne peut que l'utiliser lorsque quelque chose ne va pas pour lui. C'est l'opinion de deux hommes et une femme. Vincent précise que *"c'est le jeune qui ne peut plus faire autrement et sa seule manière c'est de s'exprimer en pétant les plombs d'une manière verbale ou physique aussi"*.

## **b) Externes**

### Milieu d'où le jeune vient :

Le milieu d'où le jeune provient est un facteur significatif pour cinq éducateurs. En effet, son histoire de vie et son milieu familial ont des influences sur ses comportements.

Trois éducateurs parmi les cinq parlent de la violence que le jeune aurait subie lui-même dans sa famille. *"L'histoire personnelle du jeune, le vécu, peut être la maltraitance qu'il a vécue chez lui ; le milieu d'où il vient".* (Laura)

Je peux relier cette idée avec la notion de l'acquisition de la violence<sup>56</sup> ; si le jeune a observé ce phénomène dans sa famille, il risque d'utiliser la violence à son tour car il l'a appris.

Pour les deux professionnels restants, cette violence provient du manque de cadre du jeune dans son milieu familial. *"Bon, il y a souvent des jeunes qui ont vécu un registre un peu de toute puissance et quand ils sont confrontés à une limite, à celui qui amène cette limite, ben voilà, le jeune se confronte à lui pour essayer d'empêcher ça quoi".* (Marc)

### Internet, la télévision, les jeux vidéo :

Trois éducateurs mettent les actes violents sur le compte d'internet, de la télévision et des jeux vidéo. *"Encore un facteur qui est nouveau pour moi, internet, les jeux vidéo. Ils ont tendance à reproduire. Ils reproduisent ce qu'ils voient à la télé. Par internet, il y a beaucoup de créations de personnages".* (Laura) Les jeunes peuvent s'identifier aux personnages de jeux ou à leurs héros vu à la télévision. Comme ils ne font pas de différence entre la réalité et la fiction, cela peut entraîner de la violence ; ils peuvent imiter les catcheurs ou les "méchants" dans les films par exemple.

### Phénomène de groupe :

Cela peut être un facteur selon l'opinion de trois éducateurs. Sylvie explique qu'il y a *"une grande chose qui est importante à la base, c'est le phénomène de groupe, le leader qui montre que lui, il insulte l'éducateur, à la limite, il le menace et l'autre veut aussi suivre"*. Le groupe prend une place importante à l'adolescence, c'est à travers lui que le jeune se socialise.

---

<sup>56</sup> Chapitre 3.1.4 La violence, p. 13

### Droque :

Sylvie est la seule à relever l'utilisation du cannabis par le jeune comme un facteur entraînant de la violence, notamment lorsqu'il est en manque. Les institutions interrogées interdisent la consommation de toutes substances illicites, mais selon Sylvie, ces cas de figure arrivent tout de même.

## **5.6 Les méthodes utilisées par les éducateurs pour éviter une agression**

Il y a deux moments investis par les éducateurs pour prévenir et réagir à une situation d'agression.

### **5.6.1 Avant l'interaction avec le jeune**

Ce moment précède la prise de service de l'éducateur ou l'animation d'une activité.

Cinq éducateurs anticipent la situation. Avant de débiter une activité, ils se renseignent sur l'état et le déroulement de la journée des jeunes, soit par l'intermédiaire de leurs collègues, soit par celui du carnet de bord. C'est ce que fait Vincent : *"On a un cahier de bord où toutes les informations sont notées. Pour moi, c'est important parce que ça me permet aussi de situer où est le jeune, s'il a eu des phases d'agressivité"*. La consultation du carnet de bord du groupe permet de savoir dans quel état se trouve le jeune et quels sont les événements survenus pendant les jours précédents ainsi que durant la journée afin d'adapter ses interventions. L'éducateur ne se comportera pas de la même manière avec le jeune qui a passé une bonne journée et qui va bien et avec celui qui a été agressif et violent le matin même par exemple.

Lors d'une activité, ils vont éviter de mettre deux jeunes qui ont des comportements violents à proximité. C'est le cas de Laura : *"Si je vois que dans ce groupe, il y a tel et tel qui sont sujets à réagir violemment, je vais éviter de les mettre à côté. (...) je mettrais une distance corporelle entre les jeunes qui sont plus violents"*.

Steve quant à lui essaie de créer une alliance avec le jeune afin d'intervenir plus facilement quand il y a une crise. C'est un travail qui se fait dans l'accompagnement de la vie quotidienne avec le jeune.

## 5.6.2 Lors de l'interaction avec le jeune

Par contact avec le jeune, j'entends tous les moments d'accompagnement de la vie quotidienne ainsi que l'animation d'activités.

### Isolement :

La plupart des éducateurs (huit sur douze) isolent le jeune ou lui demandent de s'isoler afin d'éviter qu'il ne passe à l'acte. Vincent explique : *"L'isolement, c'est ce qu'on utilise dans les moments comme ça. Donc on isole le jeune, déjà pour le protéger et pour aussi protéger le groupe"*.

Steve pense : *"Des fois, faut aussi les mettre à l'écart, c'est aussi une façon d'éviter. Ça veut dire qu'on prend un jeune et qu'on le met dans une salle ou dans un coin de la cour cinq minutes pour calmer"*. Cette action permet de faire baisser la tension et d'éviter le passage à l'acte.

### Humour :

Cinq éducateurs dont une femme utilisent l'humour pour désamorcer une situation. C'est le cas de Pierre : *"J'essaie beaucoup d'utiliser l'humour, la plaisanterie dans les situations comme ça pour essayer de désamorcer"*.

### Demander l'aide d'un collègue :

Deux femmes et un homme n'hésitent pas à demander de l'aide à un collègue lorsqu'ils se sentent agressés. *"(...) soit je demande de l'aide à un collègue car je ne sais pas ce que je dois faire"*. (Sophie)

### Attitude neutre :

Marc essaie de ne pas avoir de gestes brusques, ainsi que de garder une attitude neutre et calme. *"Pour moi, désamorcer, il faut aussi éviter les gestes qui peuvent être menaçants. Garder une certaine neutralité dans le ton"*. L'éducateur ne provoque pas le jeune et essaie donc de garder une attitude neutre et calme.

### Communication non-violente :

Elle englobe quatre composantes :

- Observation de la situation
- Expression des sentiments
- Expression des besoins liés aux sentiments
- Expression d'une demande

En ce qui concerne la communication non-violente, les éducateurs utilisent des parties de cet outil, mais aucun ne l'utilise dans sa totalité.

Neuf éducateurs observent la situation. C'est le cas notamment de Laura : *"Après, moi je nomme beaucoup les choses, alors si je vois ou si je ressens que ça va dégénérer, je vais nommer ce que le jeune pourrait peut être ressentir"*.

Sur neuf éducateurs, deux femmes expriment leurs sentiments face à la situation et sept demandent au jeune d'exprimer ce qu'il ressent. Pour Marc il faut *"faire exprimer les émotions, tant qu'on peut passer par le verbal, on évite en général, tout passage à l'acte"*. Trois éducateurs demandent au jeune d'exprimer ses besoins, tandis que deux éducatrices expriment leurs besoins au jeune. Laura dit au jeune : *"Ecoutes, là je sens que tu es énervé et que ça ne va pas aller, alors de quoi tu as besoin?"* Marc est le seul à exprimer une demande au jeune, c'est-à-dire à poser une limite et à demander au jeune de la respecter.

André, quant à lui, est le seul qui ne cherche pas à éviter une agression. *"Je ne vais pas éviter l'agression verbale mais maintenant, si c'est des coups de poing au visage, je réagirais autrement"*.

## 5.7 Le soutien obtenu suite à une situation d'agression

### 5.7.1 L'agression verbale

Suite à une agression verbale dont ils ont été victimes, les éducateurs demandent du soutien à un tiers soit de manière informelle, soit de manière formelle. Informel signifie à caractère non officiel, comme par exemple une discussion entre deux-portes. Au contraire, formel signifie toutes les discussions qui ont lieu lors de réunions ou colloques dont la date a été agendée par exemple. Tous ces types de soutien permettent au professionnel d'exprimer son ressenti et ses difficultés. Il peut en ressortir des hypothèses de compréhension et/ou des pistes d'action.

#### Informel :

Six éducateurs en parlent, de manière informelle, avec leurs collègues. *"Il y a un soutien instantané parce qu'on travaille toujours à deux, donc là, moi j'ai sollicité tout de suite mes collègues parce que je sentais que j'étais envahi par des émotions assez diffuses"*. (André) Ces discussions ont souvent lieu entre deux portes ou à la fin du service.

#### Formel :

##### Entretien :

Quatre éducateurs, dont une femme, effectuent un entretien avec un membre de la direction. C'est le cas d'Anne : *"J'ai discuté avec la coordonnatrice et j'ai eu un entretien avec elle parce que je ne me sentais toujours pas bien avec cette histoire"*.

##### Colloque d'équipe :

Un homme et une femme en ont parlé au colloque d'équipe. Ces colloques regroupent toute l'équipe éducative travaillant sur un étage ou un groupe. Un membre de la direction peut être présent.

### Supervision :

Deux éducateurs ont pris la situation d'agression verbale lors d'une supervision d'équipe. C'est le cas d'André : *"En supervision, j'ai sollicité le superviseur et je lui ai dit ce que je vivais"*. Le superviseur est un professionnel neutre, externe à l'institution.

Deux éducateurs n'ont pas eu besoin de soutien suite à la situation d'agression verbale qu'ils m'ont présentée.

## 5.7.2 L'agression physique

### 5.7.2.1 L'agression physique n'a pas eu lieu

Dans ces situations, l'éducateur n'a pas été agressé physiquement, mais un passage à l'acte aurait pu avoir lieu.

#### **Informel :**

Trois éducateurs dont une femme, ont discuté de manière informelle avec leurs collègues de la situation vécue. *"Et aussi des discussions avec la collègue qui était présente dans la situation"*. (Laura)

#### **Formel :**

### Entretien :

Un homme et une femme ont effectué un entretien avec un membre de la direction.

### Colloque d'équipe :

Cinq éducateurs en ont parlé en colloque d'équipe. C'est le cas de Sophie : *"Après on a parlé avec tous les collègues de cette situation et on a trouvé des moyens pour réagir à cela"*. Anne : *"On en a parlé assez vite avec le jeune et assez vite en colloque de groupe"*.

### Supervision :

Deux éducateurs ont repris la situation en supervision d'équipe. *"J'avais reparlé en colloque d'équipe de ce qui c'était passé et là, on avait repris en supervision"*. (Vincent)

Steve et Damien n'ont pas eu besoin de soutien lorsqu'ils se sont sentis agressés physiquement par un jeune. *"Je n'ai pas eu besoin de soutien vu que j'ai tenu le coup. Je pense que j'ai trouvé les ressources en moi"*. (Steve)

### 5.7.2.2 L'agression physique a eu lieu

Dans ces situations, l'éducateur a été agressé physiquement par un jeune résidant et il a demandé du soutien suite à ce passage à l'acte.

### **Informel :**

Deux éducateurs ont discuté avec leurs collègues de l'agression physique subie. Lorsque j'ai demandé à Marie de quel soutien elle a bénéficié, elle m'a répondu *"sur le moment, de mon collègue. Par la suite, de mes collègues en général"*.

### **Formel :**

#### Entretien :

Carole et Rémy ont tous deux effectué un entretien avec un membre de la direction. Dans la situation de Rémy, le jeune a ensuite été renvoyé de l'institution.

#### Colloque d'équipe :

La moitié des éducateurs a repris la situation en colloque d'équipe. *"On a pris cette situation en réunion d'éducateurs et on a essayé de chercher des pistes d'action "*. (Carole)

#### Supervision :

Marie a parlé de la situation vécue en supervision d'équipe.

## **5.8 La poursuite de la relation éducative après une situation d'agression**

### **5.8.1 L'agression verbale**

Huit professionnels avaient une relation de proximité avec le jeune avant l'agression verbale. Cela signifie que l'éducateur était quotidiennement en lien avec l'usager car celui-ci était placé sur son groupe, étage ou foyer. Cette relation est une alliance entre le jeune et le professionnel basée sur une confiance réciproque.

Carole n'a pas vécu d'agression verbale.

Les trois éducateurs restants ont été confrontés à un jeune qui n'était pas sur le groupe ou foyer dans lequel ils travaillent, c'est pourquoi, ils n'avaient pas de relation établie avec le jeune avant l'acte.

#### ➤ *Réponse donnée suite à l'acte :*

Neuf éducateurs ont donné une réponse à caractère normatif<sup>57</sup> au jeune suite à l'agression verbale. Les éducateurs ont soit reposé la limite et rappelé une règle, soit demandé au jeune de s'isoler un moment et de revenir après avoir réfléchi. La règle est propre à l'institution et peut faire référence à des règles de politesse également.

---

<sup>57</sup> Limites langagières et comportementales ainsi que règles à respecter.

Le jeune a franchi la barrière de la limite langagière, une réponse normative lui a donc été donnée. Les expériences sur l'axe normatif, permettent au jeune de s'adapter aux conditions imposées par la réalité et l'amènent à acquérir de nouvelles compétences.

Deux éducatrices ont donné une réponse à caractère affectif<sup>58</sup> au jeune car elles lui ont demandé pourquoi il avait agi de la sorte. Elles lui ont demandé également d'exprimer ses sentiments suite à la situation. Elles ont essayé de faire preuve d'empathie afin de percevoir le monde du point de vue du jeune. Cette démarche permet à l'usager d'enrichir l'estime qu'il a de lui-même.

#### ➤ *Poursuite de la relation après l'acte :*

Suite à une agression verbale, la relation entre le jeune et le professionnel, s'est améliorée pour trois éducateurs. *"Je ne sais pas si c'est tout de suite en rapport avec cette situation, en tous les cas, deux semaines après c'est clair que la situation elle a changé. De nouveau, avec ce jeune maintenant, je n'ai plus de soucis de ce genre".* (Anne) L'amélioration de la relation signifie que le professionnel a posé une limite au jeune et que celui-ci l'a respectée sur le moment ainsi que par la suite. Le jeune est rassuré par un cadre clair, qui ne bouge pas, malgré les pressions qu'il lui inflige selon la théorie de Nanchen (2002).

Dans le cas de la moitié des éducateurs, la situation d'agression verbale n'a eu aucune influence sur la relation entre le jeune et le professionnel. *"Elle n'a pas changé après cet épisode".* (Marie) Dans ce cas, les éducateurs sont capables de prendre du recul par rapport à la situation. Ils prennent en compte le fait que ce ne sont pas eux, en tant que personnes qui sont agressés verbalement, mais plutôt l'autorité qu'ils représentent. Philippe utilise ce moyen : *"Avoir un certain recul. Ne pas être pris par l'émotion. Travailler sur soi pour avoir un certain recul, c'est la première chose".* C'est un outil de travail qui permet de poursuivre la relation éducative après une situation de violence ; il ne faut pas prendre sur soi, car ce n'est pas l'éducateur qui est visé, mais bien la règle qu'il pose. Pierre se dit souvent et l'exprime à ses collègues également : *"Ne prends pas ça à cœur, ne prends pas ça pour toi. Là, c'est l'éducateur qui se fait insulter, pas la personne que tu es".*

Sylvie est la seule pour laquelle la relation s'est empirée : *"Non, elle a continué à se péjorer je dirais".* Cette relation était problématique pour un certain nombre de raisons et les épisodes d'agressions verbales ne faisaient qu'augmenter ces problèmes.

Vincent n'a plus eu de relation avec le jeune par la suite vu que ce dernier a été renvoyé de l'institution peu de temps après la situation.

## 5.8.2 L'agression physique

### 5.8.2.1 L'agression physique n'a pas eu lieu

La relation entre le jeune et l'éducateur était établie avant l'acte pour cinq éducateurs. *"Connaissant le jeune, j'ai pensé que ça pouvait dégénérer".* (Laura) Deux éducateurs n'ont pas vécu de situations de ce type.

---

<sup>58</sup> Adaptation de l'éduquant au stade de développement de l'éduqué et utilisation de l'écoute, du dialogue, etc.

➤ *Réponse donnée suite à l'acte :*

Trois éducateurs dont une femme, donnent une réponse affective au jeune. C'est le cas d'André : *"Là, je voulais être plus dans l'affectif en disant, ben tu vois, j'ai vraiment du souci pour toi parce que j'ai l'impression que tu as une violence en toi qui te dépasse"*. Ces trois personnes ont discuté avec le jeune pendant la situation, ou quelques minutes après afin que celui-ci exprime ses émotions. Cela a permis au jeune d'expliquer son geste, et surtout d'exprimer ses soucis et ses inquiétudes au sujet de sa vie instable.

La moitié des éducateurs a donné une réponse normative au jeune lorsqu'elle a senti qu'elle aurait pu être agressée physiquement. Dans trois cas, les éducateurs ont dû faire intervenir la police. *"On a appelé la police et il a eu un arrêt disciplinaire, mais on n'a pas excusé son acte"*. (Laura) Le jeune a été sanctionné par l'éducateur ou le groupe éducatif dans les autres situations.

➤ *Poursuite de la relation après l'acte :*

Pour la moitié des éducateurs, la relation avec le jeune s'est améliorée suite à cette situation. C'est le cas de Damien : *"J'ai l'impression que le jeune me faisait plus confiance dans le sens où je n'ai pas paniqué, je ne me suis pas mis à hurler. Il m'a perçu plutôt comme aidant je pense. (...) C'était une expérience positive et je pense qu'il y a eu une plus grande confiance"*.

*"Elle n'a pas changé sauf que lui a été beaucoup mieux après"*. (Sophie) Dans le cas de trois femmes, la relation n'a pas changé. Elles ont repris la situation par la suite, lorsque la tension est retombée, avec le jeune afin de la régler. La relation a continué comme avant la situation.

Marc est le seul à ne plus avoir eu de contact avec le jeune par la suite car il ne résidait pas sur le groupe dans lequel Marc travaillait.

### 5.8.2.2 L'agression physique a eu lieu

La moitié des professionnels avait établi une relation avec le jeune avant l'acte subi. *"Avec cette jeune fille, on avait de très bons contacts"*. (Carole)

Trois éducateurs n'ont pas vécu d'agression physique de la part d'un jeune résident.

➤ *Réponse donnée suite à l'acte :*

Aucun n'a donné de réponse affective. Cela s'explique par la portée plus ou moins lourde de conséquences selon les professionnels suite à une agression physique subie.

La moitié a donné une réponse normative au jeune. *"Il a été mis à pied pendant une semaine et ensuite, on a discuté tous ensemble pour savoir ce qu'on voulait faire par la suite"*. (Marie) Dans cinq situations, le jeune a été sanctionné et vu par au moins un des membres de la direction. Dans la situation de Pierre, le jeune a été renvoyé définitivement de l'institution.



➤ *Poursuite de la relation après l'acte :*

Dans quatre situations, la relation avec le jeune s'est améliorée suite à cette situation. *"Je dirais qu'elle s'est améliorée car le jeune il est resté, il a progressé, il a changé de façon de voir".* (Steve) Cette amélioration s'explique par le fait que les éducateurs concernés ont repris la situation avec le jeune, ce qui a permis à ce dernier d'exprimer des émotions et cela a contribué à créer un lien plus fort entre les deux protagonistes. De plus, le jeune a pu se rendre compte de la portée et de la gravité de son acte à travers les discussions. C'est comme si le jeune avait dépassé la dernière limite acceptable et qu'il s'en rendait bien compte.

Dans les situations de trois éducatrices la relation n'a pas évolué. *"On avait de très bonnes relations, les bases étaient assez solides. Je pense que c'est pour ça que ça n'a pas changé".* (Carole) Dans le cas de Carole, ce sont les bases solides de la relation qui ont fait qu'elle n'a pas changé. Pour les deux autres situations, la relation a continué car l'acte était résolu.

Pierre est le seul à ne pas avoir eu de contact par la suite car le jeune s'est fait renvoyer de l'institution.

## 5.9 Les stratégies utilisées pour poursuivre la relation éducative

### 5.9.1 L'agression verbale

➤ *Réponse affective :*

Suite à une agression verbale de la part d'un jeune, cinq éducateurs sur douze ont repris la situation avec lui afin d'en discuter. C'est le cas de Sophie : *"C'est vrai que j'ai quand même repris la chose avec lui après et il m'a dit qu'il savait que c'est un mot qu'il n'aurait pas dû dire".* A travers cette discussion, les deux protagonistes peuvent exprimer leurs sentiments, c'est donc là qu'intervient l'affectif.

Laura est la seule à mettre des mots sur le ressenti du jeune après une agression verbale, ce qui implique également un échange de ressentis. *"J'essaie de transformer son agression en mots. Je lui dis, ben voilà, tu es énervé contre moi, etc. faire un peu de reformulation ou mettre des mots sur ce qu'il ressent ou pourrait ressentir".*

➤ *Réponse normative :*

Deux hommes et une femme ont demandé une réparation au jeune sous forme d'un mot d'excuse. *"Donc là, j'ai exigé qu'il reste en chambre jusqu'à ce qu'il m'ait écrit un mot d'excuse".* (André)

Le règlement est rappelé au jeune par Marc et Myriam.

Myriam est la seule à donner une réponse à la fois affective, à travers une discussion et normative en rappelant le règlement au cours de la discussion.

Vincent quant à lui, n'a plus eu de contact avec le jeune, car il a été renvoyé de l'institution suite à plusieurs débordements.

## 5.9.2 L'agression physique

### 5.9.2.1 L'agression n'a pas eu lieu

Deux éducateurs n'ont pas vécu de situation de ce type.

#### ➤ Réponse affective :

Neuf éducateurs sur dix reprennent la situation avec le jeune par la suite afin d'en discuter et d'exprimer leurs émotions et sentiments. Vincent témoigne : *"C'est moi qui suis revenu, à la fin quand elle était au lit et je lui en ai parlé"*. C'est également le cas de Damien : *"Et après, je suis retourné le voir dans sa chambre et on a discuté et là, il m'a dit qu'il avait beaucoup de soucis"*.

Marc est le seul à ne pas avoir eu de contact avec le jeune par la suite, car il n'était pas sur le groupe de vie dans lequel l'éducateur travaillait.

### 5.9.2.2 L'agression a eu lieu

Trois éducateurs n'ont pas été agressés physiquement par un jeune résident.

#### ➤ Réponse affective :

Six éducateurs sur neuf reprennent la situation par la suite avec le jeune pour en parler. Sylvie témoigne : *"Je l'explique par le fait que, après coups, en rediscutant, il a pu me parler de ce qui avait provoqué ça, des soucis avec sa maman (...)"*. Marie dit : *"J'ai repris la situation avec le jeune en deux mots"*.

#### ➤ Réponse normative :

Trois éducateurs demandent une réparation au jeune, soit sous forme d'un service à rendre, comme dans le cas de Carole, soit sous la forme d'un mot d'excuse. Carole explique : *"Elle devait me rendre un service. Je lui ai demandé de lever matin et soir les chaises de la salle à manger pour faciliter le nettoyage de la pièce qui se faisait de tout façon. Je voulais que ce soit quelque chose dans la durée, à long terme. Donc je pense que chaque fois qu'elle levait les chaises, elle savait pourquoi elle les levait"*. Marie dit : *"Moi j'ai simplement attendu ses excuses et voilà"*.

Le jeune qui a agressé Pierre, a été renvoyé de l'institution suite à ses gestes violents.

## 6. La synthèse

Les entretiens avec les douze professionnels m'ont permis d'atteindre les objectifs fixés et de vérifier les hypothèses posées. Cette synthèse reprend les grandes lignes de l'analyse et les met en lien avec les hypothèses posées et les objectifs à atteindre. Elle regroupe ainsi les observations qui découlent du discours des éducateurs sociaux interrogés.

### 6.1 Les types de comportements violents vécus par les éducateurs sociaux en institution, leurs réactions et leurs ressentis

#### 6.1.1 La violence verbale

Les éducateurs sociaux interrogés sont confrontés à de la violence verbale dans le cadre de leur pratique. Elle se manifeste le plus sous forme d'insultes, d'irrespect et peut également prendre la forme de menaces.

Ce type de violence verbale fait partie des violences par interaction (influence réciproque de deux phénomènes, de deux personnes) présentées dans le tableau n°4<sup>59</sup>. Ces violences sont dirigées envers autrui et prennent forme d'insultes, de menaces, d'opposition, de conflits ainsi que l'expression d'émotions ou de sentiments violents tels que la colère, la haine, l'agacement, etc.

L'analyse fait ressortir une différence entre les comportements subis par les professionnels au quotidien et ceux qu'ils jugent agressifs verbalement. C'est le cas des comportements tels que les menaces et se faire envoyer promener. Les comportements jugés agressifs verbalement ont été listés par certains professionnels. Seuls quelques comportements parmi ceux-ci ont été subis au quotidien.

#### **Les réactions :**

Les réactions des éducateurs face à la violence verbale peuvent se séparer en deux ; soit ils neutralisent le comportement, soit ils utilisent la communication non-violente.

- La neutralisation du comportement se manifeste par l'éloignement physique de l'éducateur. Les professionnels isolent le jeune lorsqu'ils se sentent agressés verbalement ou encore le contiennent physiquement.
- Les éducateurs utilisent une ou plusieurs des composantes de la communication non-violente telles que l'observation de la situation, l'expression des sentiments, l'expression des besoins et la demande qui en découle. Les composantes qui sont les plus utilisées sont l'observation de la situation et l'expression d'une demande en fonction de cette situation. Seule deux personnes utilisent la CNV dans sa totalité.

---

<sup>59</sup> In annexe 1, Les différents types de violences

Ce deuxième constat rejoint mon hypothèse 1 ; **Les éducateurs sociaux utilisent la communication non-violente lorsqu'ils se sentent agressés verbalement par un jeune résidant.** J'avais émis cette hypothèse en me basant sur la théorie de Rosenberg (2002).

Cette hypothèse n'est donc pas vérifiée sous cette forme et pourrait être précisée en disant que *les éducateurs sociaux utilisent une ou plusieurs composantes du concept de la communication non-violente lorsqu'ils se sentent agressés verbalement par un jeune résidant. Les composantes utilisées en majorité sont l'observation de la situation, l'expression des sentiments en fonction de la situation et l'expression d'une demande.*

Pour réagir à une situation, il faut d'abord l'observer pour voir ce qui est en train de se passer. Lors d'une situation dans laquelle l'éducateur se sent agressé verbalement, il exprime ses sentiments au jeune. Il peut également demander au jeune d'exprimer ses sentiments. Ensuite, le professionnel fait une demande au jeune afin de rétablir la relation.

### **Les réponses :**

Suite à une agression verbale, le trois quart des professionnels dit donner une réponse normative au jeune à travers une limite qui est reposée, le rappel d'une règle ou l'isolement physique de ce dernier.

Le quart restant estime donner une réponse affective. Il est demandé à l'adolescent pourquoi il a agi de la sorte ainsi que d'exprimer ses sentiments.

Le tableau ci-dessous résume les principaux constats en lien avec les violences verbales que disent subir les éducateurs sociaux. Il expose des types de comportements violents au niveau verbal vécus par les professionnels en institution ainsi que leurs réactions, leurs ressentis et leurs réponses

Tableau n°4 : Récapitulatif des types de comportements violents au niveau verbal vécus par les éducateurs sociaux en institution, leurs réactions, leurs ressentis et leurs réponses

Violence verbale	Réactions	Ressentis	Réponses
Insultes	1) Neutralisation du comportement	Colère	$\frac{3}{4}$ normative
Irrespect	- <i>Eloignement physique de l'éducateur social</i>	Agacement	$\frac{1}{4}$ affective
Menaces	- <i>Isolement du jeune</i>	Tristesse	
		Remise en question	
	2) Utilisation de la CNV		
	- <i>Observation de la situation</i>		
	- <i>Expression des sentiments</i>		
	- <i>Expression des besoins</i>		
	- <i>Expression d'une demande</i>		

### 6.1.2 La violence physique

Dans leur pratique quotidienne, les éducateurs sont victimes de coups tels que coups de poing, coups de pied, gifle ou donner une tape, ainsi que des bousculades.

Néanmoins, il arrive à certains éducateurs d'être confrontés à des morsures ou à des crachats. Le jeune qui recourt à de tels comportements, peut également avoir certains gestes de violence physique envers l'éducateur, tels que lui tirer les cheveux, le pincer ou encore l'empoigner physiquement.

Les professionnels sont également confrontés à des gestes jugés comme agressifs physiquement et qui concernent le non-verbal. Il n'y a pas de contacts entre les deux protagonistes dans ces situations. Cela concerne les bras d'honneur, les menaces avec un objet (couteau, chaise, balai, etc.) et le non-respect des distances de l'espace personnel du travailleur social.

Un décalage entre les types de violence physique subie par les éducateurs dans leur pratique quotidienne et les types de comportements jugés agressifs physiquement est observable. En effet, dans leur pratique quotidienne, les éducateurs sont victimes de coups et de bousculades uniquement. En ce qui concerne les types de comportements qu'ils jugent agressifs physiquement, il y en a un certain nombre qui sont cités, tels que les morsures, les crachats, les menaces avec un objet, etc. Cette différence se situe au niveau de la perception. En effet, un éducateur a une certaine vision des comportements qu'il juge agressif physiquement, mais ceux-ci ne sont pas forcément subis au quotidien.

#### Les réactions :

Il y a trois sortes de réactions utilisées par les éducateurs sociaux lorsqu'ils sentent qu'ils peuvent être agressés physiquement et lorsqu'ils le sont. Ils utilisent soit :

- La communication non-violente : ce sont surtout l'observation de la situation et l'expression des sentiments par rapport à celle-ci qui sont employés par les éducateurs sociaux.
- La neutralisation du comportement : il y a plusieurs manières de neutraliser le comportement : dévier l'attention du jeune sur autre chose, fuir ou encore contenir le jeune physiquement.
- L'intervention d'un tiers : cela se fait soit en signalant le comportement à la direction de l'institution, soit en allant chercher l'aide d'un collègue pendant la situation.

J'avais émis l'hypothèse que **Les éducateurs sociaux utilisent la fuite au moment où ils sentent qu'ils vont être agressés physiquement par un jeune résident.** C'est le cas de quatre éducateurs sur douze, dont un qui détourne l'attention du jeune. Cela me permet de dire que cette hypothèse est vraie pour un petit nombre d'éducateurs mais ne peut pas être généralisée. En effet, la fuite permet d'éviter d'être agressé physiquement et donc de se protéger. Bayada [et al.] (2000) a présenté plusieurs attitudes face au conflit. Celle qui est intéressante dans le cas de cette hypothèse est la démission devant le conflit dont la fuite fait partie. Par fuite, il faut

entendre l'éloignement physique de l'éducateur par rapport au jeune qui recourt à des violences à caractère physique. Il est possible de contourner l'obstacle, en détournant l'attention du jeune, ce qui fait également partie de la démission devant le conflit. Cette fuite n'est pas négative dans le sens justement, où elle permet au professionnel de se protéger d'une agression physique.

Toujours concernant la violence physique, une de mes sous-hypothèses était que **Les éducateurs sociaux ont recours à de la violence physique lorsqu'ils sont agressés physiquement par un jeune résidant**. J'avais émis cette hypothèse en lien avec une des attitudes présentée par Bayada [et al.] (2000) ; la réponse violente. Ce qui est important pour la personne qui répond par la violence n'est pas de trouver une solution au conflit, mais de maintenir son propre pouvoir. Je ne peux pas dire que cette hypothèse est vérifiée car trois éducateurs sur douze contiennent le jeune physiquement ce que j'estime être un comportement violent. De plus, la contention a été utilisée par ces trois éducateurs afin de se protéger et non de maintenir leur pouvoir sur le jeune. Je pense que ces trois professionnels réagissent de cette manière car sur le moment, ils ne voyaient pas comment faire autrement. La contention n'est pas utilisée par tous les travailleurs sociaux car il faut pouvoir être en mesure physiquement de le faire. De plus, je pense que cette réponse à l'agression d'un jeune peut être perçue négativement pour une personne externe à la situation. C'est peut être pour cela que ce moyen n'est pas souvent utilisé. Néanmoins, je peux émettre une nouvelle hypothèse qui est *les éducateurs sociaux peuvent réagir à une agression physique de la part d'un jeune en le contenant physiquement afin de se protéger*.

### **Les réponses :**

Lorsque l'agression physique n'a pas eu lieu, les deux tiers des professionnels disent avoir donné une réponse normative à l'usager, sous forme de sanctions ou de l'intervention de la police.

Le tiers restant donne une réponse affective au travers d'une discussion qui permet au jeune d'expliquer son geste ainsi que les émotions qu'il ressent.

Dans le cas où l'éducateur a été victime d'une agression physique, aucun ne donne une réponse affective. Le jeune a été sanctionné et a eu un entretien avec au moins un des membres de la direction. Dans une situation, le jeune a été renvoyé de l'institution. Les réponses que décrivent les professionnels sont uniquement des réponses normatives.

### **Les ressentis :**

Il y a des différences dans les ressentis que décrivent les éducateurs en fonction de la situation qui a été vécue par ceux-ci.

Lorsqu'il y a eu un passage à l'acte verbal ou physique de la part du jeune et que l'éducateur en a été victime, les émotions ressenties sont la colère, l'agacement, l'incompréhension, la tristesse et la remise en question.

La peur n'est pas ressentie lors d'une agression verbale mais uniquement lorsqu'une agression physique aurait pu avoir lieu ou a eu lieu envers le professionnel. C'est le même cas pour le sentiment de sérénité.

Finalement, l'impuissance est ressentie par un tiers des éducateurs uniquement dans les situations où ils auraient pu être agressés physiquement et que le passage à l'acte n'a pas eu lieu.



Le tableau ci-dessous résume les principaux constats en lien avec les violences physiques que disent subir les éducateurs sociaux. Il expose des types de comportements violents au niveau physique vécus par les professionnels en institution ainsi que leurs réactions, leurs ressentis et leurs réponses.

Tableau n°5 : Récapitulatif des types de comportements violents au niveau physique vécus par les éducateurs sociaux en institution, leurs réactions, leurs ressentis et leurs réponses

<b>Violence physique</b>	<b>Réactions</b>	<b>Ressentis</b>	<b>Réponses</b>
Coups ; pied, poing, gifle, donner une tape	1) Utilisation de la CNV	Colère	- Pas eu lieu
Bousculade	- <i>Observation de la situation</i>	Agacement	2/3 normative
Morsure	- <i>Expression des sentiments</i>	Tristesse	1/3 affective
Crachat	- <i>Expression des besoins</i>	Remise en question	
Tirer les cheveux	- <i>Expression d'une demande</i>	Incompréhension	- Eu lieu
Pincer		Peur	Uniquement normative
	2) Intervention d'un tiers	Sérénité	
<i>Menace avec un objet</i>			
<i>Bras d'honneur</i>	3) Neutralisation du comportement	<i>Impuissance (pas eu lieu)</i>	
<i>Non-respect de la distance de l'espace personnel</i>	- <i>Dévier l'attention du jeune</i>		
	- <i>Fuir</i>		
	- <i>Contenir physiquement le jeune</i>		

## 6.2 Les facteurs qui poussent un adolescent à utiliser la violence

Selon les éducateurs, les facteurs qui poussent un adolescent à les agresser sont multiples et divers. Je les ai regroupés en plusieurs catégories que je vais reprendre succinctement.

Tout d'abord, il y a les facteurs qui font partie des réactions face au pouvoir :

- La frustration : Le jeune ne supporte pas les refus ou les règles imposés par les éducateurs et exprime cela à travers une agression. Moser (1987) estime que l'agression a une intensité directement proportionnelle à la frustration ressentie par le jeune et qu'ainsi, la frustration peut engendrer l'agression.
- Se décharger des soucis, de la pression : L'agression peut être un exutoire pour le jeune qui n'arrive pas à gérer la pression qu'engendrent les exigences scolaires et/ou institutionnelles.
- L'attitude du travailleur social : Comme présenté par Bayada [et al.] (2000), si le travailleur social a une attitude agressive lorsqu'il s'adresse au jeune, celui-ci pourra également répondre par de l'agressivité. L'agressivité de l'utilisateur est donc influencée par le comportement du travailleur social.
- La recherche de la confrontation : L'adolescent a besoin de confronter la règle pour pouvoir la rejeter et ensuite se l'approprier par lui-même. Il recherche donc la confrontation avec le professionnel car c'est lui qui pose la règle et demande à ce qu'elle soit respectée.

Ces facteurs peuvent être liés à l'adolescence, période de révolte et d'opposition. En effet, le jeune s'oppose à l'adulte, à ses idées, à ses règles, à ses principes, etc. Il a besoin de démontrer cela afin de pouvoir les remonter à sa façon et de se les approprier. Cela peut l'amener à se confronter verbalement ou physiquement à l'adulte afin de se détacher, de s'affirmer et de créer sa propre identité.

C'est donc une violence réactive de la part de l'adolescent. Cela m'amène à poser une nouvelle hypothèse qui est *un jeune résidant peut agresser verbalement ou physiquement un éducateur social afin de se détacher de celui-ci, de s'affirmer et ainsi de créer sa propre identité.*

Je peux également faire le lien avec les phases de la violence en institution présentées par Danancier (2000) dans le tableau n° 5<sup>60</sup>. Il y a des facteurs qui font pression sur l'institution<sup>61</sup>. Cela amène les professionnels à se replier car ils se sentent dans une situation difficile. C'est alors le moment où les jeunes effectuent des passages à l'acte répétitifs de peu d'ampleur telles que des petites dégradations matérielles par exemple. Le personnel et la direction commencent à fatiguer car ils répètent des efforts qui se révèlent inefficaces. Tout cela génère une ambiance de travail difficile et l'institution commence à se déstructurer. Ces dysfonctionnements de la part des équipes éducatives ou de la direction peuvent faire augmenter les incivilités et les actes de violence de la part des résidents car ils ne sentent plus en sécurité.

---

<sup>60</sup> In annexe 2, Le développement en trois temps de la violence en établissement social

<sup>61</sup> Chapitre 3.3 Les phases de la violence en institution, p. 16

Ensuite, la deuxième catégorie regroupe les caractéristiques propres au jeune :

**a) Internes :**

- L'adolescence : Cette période peut être plus difficile pour certains jeunes que pour d'autres. Elle peut donc conduire certains d'entre eux à utiliser des comportements violents afin d'exprimer le malaise vécu.
- Pathologie : Certaines maladies peuvent engendrer de la violence chez les personnes qui en sont atteintes.
- Un moyen d'expression : Lorsque le jeune ne dispose pas de ressources qui lui permettent de gérer ses émotions par exemple, il peut utiliser la violence. C'est en fait le seul moyen qu'il connaît ou qu'il est capable d'utiliser pour exprimer ses émotions.

**b) Externes :**

- Le milieu d'où le jeune vient : L'histoire de vie et le milieu familial de l'utilisateur ont des influences sur ses comportements. Si le jeune a vécu dans un milieu propice à la violence alors il peut en avoir fait l'apprentissage et l'utiliser à son tour.
- Internet, la télévision, les jeux vidéo : Dans la société actuelle, ces moyens sont facilement accessibles et influencent les jeunes. Ils peuvent chercher à reproduire ce qu'ils ont vu à la télévision ou vouloir s'identifier à un héros de jeu vidéo dans tout ce qui est du registre de la violence.
- Le phénomène de groupe : Comme le dit Cloutier (1996) lorsqu'il parle d'autonomie comportementale, le jeune peut réaliser certains actes pour épater ses amis alors qu'à l'intérieur de lui-même, il est en désaccord avec ce qu'il fait. Cela s'explique car l'adolescent a tendance à privilégier l'image qu'il donne de lui au détriment de ses pensées personnelles.
- La drogue : Lorsque le jeune utilise certaines substances illicites et qu'il est en manque, il peut passer à l'acte car il n'arrive pas à se contrôler.

## 6.3 Les méthodes pour éviter une agression

Les entretiens ont fait ressortir plusieurs méthodes, auxquelles recourent les professionnels, qui s'expliquent en fonction du moment où elles ont été utilisées.

### 6.3.1 Avant l'interaction avec le jeune

Selon les éducateurs, ils cherchent à anticiper la situation en consultant le carnet de bord ou en demandant aux collègues présents des informations sur l'état actuel du jeune. Cela leur permet de savoir ce qui s'est passé dans la journée et dans les jours précédents afin d'adapter leurs interventions à l'état émotionnel du jeune.

Lors d'une activité, les professionnels évitent de placer deux jeunes qui utilisent la violence, à proximité dans l'espace. Ils évitent également de les faire collaborer si cela est possible.

Dans l'accompagnement au quotidien, il est possible de créer une alliance avec le jeune afin que lorsqu'une crise survient, il soit plus facile de la gérer.

### **6.3.2 Lors de l'interaction avec le jeune**

L'utilisation de l'humour ou de la communication non-violente permet, selon les éducateurs interviewés, de désamorcer une situation précaire.

L'attitude du travailleur social peut également éviter un passage à l'acte. Il est profitable que le professionnel adopte une attitude neutre, calme et posée afin d'éviter toute agressivité.

Pendant la situation, l'éducateur peut avoir recours à l'isolement, soit en demandant au jeune de sortir d'une pièce et d'aller dans sa chambre, soit en l'y amenant par la force physique. Cela est une neutralisation du comportement.

Il est également possible d'aller chercher de l'aide d'autres collègues car la situation pourrait dégénérer si l'éducateur n'a pas les compétences ou la stature physique pour la gérer.

## **6.4 Le soutien dont l'éducateur peut bénéficier suite à une agression**

Il y a plusieurs formes de soutien dont l'éducateur peut bénéficier s'il le demande suite à une agression.

Le soutien demandé est le même que ce soit après une agression verbale, une agression physique qui aurait pu avoir lieu et une agression physique qui a eu lieu. Cela peut s'expliquer par le manque de moyens évoqués par les professionnels interrogés. En effet, ils trouvent qu'ils manquent de pistes pour réagir à la violence et qu'il n'y a pas une manière de faire qui soit juste. De plus, selon les éducateurs interrogés, les membres de la direction ne se rendent pas compte des actes de violence qui sont commis sur les éducateurs sociaux car l'institution accorde une très grande importance à la protection de la jeunesse. C'est pourquoi aucun moyen particulier n'est mis à disposition de l'institution pour prévenir ou agir contre les actes de violence.

Certains éducateurs pensent qu'une procédure serait utile pour pallier à ce problème de la violence en institution. Elle permettrait d'une part de faire ressortir des pistes et outils pour réagir aux agressions de la part d'un jeune résident, et d'autre part, elle clarifierait les conséquences encourues par ce dernier suite à un passage à l'acte.

L'éducateur préalablement agressé peut bénéficier de soutien de manière informelle ou formelle.

#### **a) Informel :**

Les éducateurs parlent de la situation vécue avec leurs collègues lors d'une discussion dans un moment imprécis, par exemple juste avant de quitter le travail, à la pause, etc. Cette discussion n'a pas un caractère officiel et permet au travailleur social d'échanger sur son ressenti et ses difficultés. Comme me l'ont dit plusieurs éducateurs interrogés, il est plus facile de réfléchir et de trouver des solutions à deux ou plus, que tout seul.

#### **b) Formel :**

*Un entretien* avec un membre de la direction peut être demandé par l'éducateur. Ce dernier peut partager son vécu et des pistes d'action lui sont proposées pour faire face à la situation.

L'éducateur reprend assez facilement en *colloque d'équipe* la situation vécue avec un jeune. Ces colloques d'équipes sont composés des éducateurs travaillant sur le même groupe ou étage.

Ensuite, la *supervision* d'équipe est un moyen auquel le professionnel peut avoir recours. Dans le cadre de cette supervision, sont présents les professionnels de l'équipe éducative, un membre de la direction et un superviseur formé. Le superviseur est neutre et ne travaille pas dans l'institution.

En lien avec la supervision, j'avais émis l'hypothèse que **Les éducateurs sociaux demandent du soutien sous forme de supervision à leur institution lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression physique de la part d'un jeune résidant**. Avec les informations récoltées, je peux affirmer que mon hypothèse n'est pas valable. En effet, une personne sur douze m'a dit avoir utilisé la supervision d'équipe suite à une agression physique.

Par contre, les éducateurs en parlent en colloque d'équipe lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression physique. C'est notamment le cas pour la moitié des personnes interrogées. Je pense que le soutien reçu en colloque d'équipe suffit, c'est pourquoi, la supervision n'est pas nécessaire.

Je peux alors émettre l'hypothèse que *les éducateurs sociaux demandent du soutien lors des colloques d'équipe lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression physique de la part d'un jeune résidant*.

## 6.5 Les stratégies utilisées pour poursuivre la relation éducative

Les éducateurs utilisent différentes stratégies pour poursuivre la relation éducative suite à une situation d'agression verbale ou physique de la part d'un jeune résidant. Selon eux, la relation entre le jeune qui a adopté un comportement violent et le professionnel est établie avant le passage à l'acte. Cela signifie que les deux protagonistes ont créé une alliance basée sur une confiance réciproque.

### Les stratégies utilisées se basent sur les axes normatif et affectif

Ces stratégies sont du même type lors d'une situation d'agression verbale et lors d'une situation d'agression physique.

#### ➤ *Axe affectif :*

Deux composantes de la communication non-violente sont utilisées ; l'observation de la situation et l'expression des sentiments. L'éducateur et le jeune peuvent chacun exprimer leurs sentiments lors de la discussion.

#### ➤ *Axe normatif :*

L'éducateur peut demander une réparation au jeune, sous forme d'excuses ou de service à rendre. Cela permet de reprendre la relation telle qu'elle était avant la situation d'agression.

Cette stratégie normative est un rappel de la règle dépassée au jeune.

L'analyse fait ressortir que la moitié des éducateurs ou plus répondent par l'axe affectif et ensuite pour certains, vient l'axe normatif. Les professionnels ont plus tendance à discuter avec le jeune suite à une agression qui aurait pu avoir lieu et qui a eu lieu.

Ces stratégies montrent que les éducateurs agissent personnellement afin de poursuivre la relation éducative. Les réponses obtenues infirment ma cinquième sous-hypothèse : **Les éducateurs sociaux ayant subi une agression physique de la part d'un jeune résidant participent à des supervisions afin d'être en mesure de poursuivre la relation éducative.** En effet, à aucun moment, les éducateurs n'ont utilisé la supervision pour poursuivre la relation éducative. La supervision est un moment de réflexion sur sa propre pratique professionnelle. L'analyse ne montre pas que les éducateurs remettent en question leur manière d'agir ; ils ne font pas forcément le lien entre leurs actes éducatifs qui peuvent avoir pour réponse une agression de la part du jeune. C'est pourquoi, la supervision n'est pas un moyen qui a été utilisé par les professionnels interrogés dans le but de poursuivre la relation éducative.

Je peux donc émettre une nouvelle hypothèse qui est *les éducateurs sociaux ayant subi une agression physique de la part d'un jeune résidant lui demandent une réparation sous forme de service à rendre ou d'excuses afin d'être en mesure de poursuivre la relation éducative.*

## 7. La conclusion

### 7.1 Les perspectives et pistes d'action

Les éducateurs sociaux peuvent être confrontés à des comportements violents de la part des adolescents en milieu institutionnalisé. Les raisons de ces comportements sont diverses comme énoncé tantôt. C'est pourquoi il est important de repérer des pistes d'action pour réagir à ces agressions.

Une procédure lors d'une situation de violence de la part d'un jeune peut être mise sur pied, comme c'est le cas dans une institution dans laquelle travaille un éducateur interviewé. Cela pourrait être mis en place par les équipes éducatives en collaboration avec les membres de la direction. Je pense qu'un modèle d'intervention concernant les situations d'agressions permettrait aux éducateurs de se sentir sécurisés quant à leurs réponses éducatives face à la violence. De plus, selon moi, si tous les professionnels de l'institution se réfèrent à cette marche à suivre, il ne devrait plus y avoir de problèmes éthiques notamment, de savoir si la réaction de l'éducateur était adéquate et professionnellement acceptable. En outre, une telle procédure suppose une harmonisation du concept de la violence au niveau institutionnel. Je pense que pour pouvoir mettre sur pied une marche à suivre en situation de violence, il faut d'abord que tous les membres de l'institution se mettent d'accord quant à la définition des situations violentes englobées dans un concept institutionnel sur la violence. Cela permet également de redonner un statut à l'usager ; il est reconnu comme une personne responsable de ses actes. Je pense qu'une procédure à suivre lorsqu'une situation d'agression a eu lieu pourrait être intéressante et utile mais il faut prendre garde à ce qu'elle ne fige pas les interventions.

Je pense qu'une charte signée par les jeunes et les professionnels peut être un bon support sur lequel s'appuyer pour rappeler au jeune que la violence est interdite. Le jeune et le professionnel, en signant ce document se responsabilisent face à leurs actes et s'engagent à respecter les différents points de la charte.

Ensuite, dans une institution, il existe un tribunal interne créé par celle-ci. Cela est un moyen de régler les conflits et les cas de violence qui peuvent survenir dans une institution de manière officielle à l'interne. Ce qui est intéressant, c'est qu'il peut être utilisé par les jeunes comme par les adultes. Je pense que ce moyen permet l'impartialité autant en ce qui concerne les actes posés par le jeune que ceux posés par l'éducateur.

Les éducateurs m'ont souvent dit que ce qui est important pour eux dans une telle situation, c'est de ne pas prendre sur soi. En effet, dans la plupart des situations évoquées, les jeunes ont utilisé la violence verbale ou physique contre l'éducateur qui représente l'autorité et qui est garant du respect des règles. Ce n'est pas l'éducateur qui est visé mais plutôt ce qu'il représente. Le professionnel pourrait faire un travail sur lui-même afin de ne pas prendre sur soi lorsqu'une situation de ce type survient.

La communication non-violente est un outil pour désamorcer les conflits et donc éviter qu'une situation d'agression n'éclate.

Elle est caractérisée par quatre composantes :

1. L'observation de la situation.
2. L'expression des sentiments face à la situation.
3. L'expression des besoins qui découlent de ces sentiments.
4. L'expression d'une demande qui permet de répondre à ces besoins.

Le fait de demander au jeune d'exprimer ses émotions, sentiments, permet dans la plus grande partie des cas à faire baisser la tension. En effet, lorsque le jeune verbalise ce qu'il ressent, il n'est plus dans l'émotionnel, mais plutôt dans l'intellectuel, ce qui permet une discussion. L'éducateur peut également verbaliser à la place du jeune ce que ce dernier pourrait ressentir.

Je pense qu'il n'est pas superflu de développer sa formation. En effet, chaque éducateur pourrait, selon ses besoins, participer à des journées d'informations et de travail sur le thème de la violence afin de s'y sensibiliser. Ces formations présentent également des outils pour faire face à la violence, telles que la communication non-violente, la gestion non-violente des conflits par exemple. Cela peut être une base pour prendre connaissance de certains outils et concepts qui pourront être développés par la suite, si la méthode est intéressante pour le professionnel. Néanmoins, il faut être conscient de sa perception de la violence et intégrer des outils afin de les mettre en œuvre sont des travaux de longue haleine et chaque situation est différente et complexe.

Finalement, j'ai exposé quelques pistes qui permettraient de traiter la violence dans les institutions, mais il est bien clair qu'il existe d'autres méthodes. C'est le travail de chacun de les tester et d'intégrer celles qui lui conviennent, car chaque personne est unique dans sa manière de réagir et une méthode qui est reconnue pour une personne, ne le sera pas forcément pour une autre.

## **7.2 Les limites du travail**

Ce travail n'a pas été réalisé dans le but de faire une généralité sur les réactions des éducateurs spécialisés lorsqu'ils se trouvent en situation d'agression, mais plutôt pour avoir des notions sur ce thème ainsi que quelques pistes d'intervention découlant de cas concrets.

Tout d'abord, l'analyse de ce travail est basée sur le vécu de douze éducateurs obtenus lors d'entretiens qualitatifs. L'échantillon est trop petit pour pouvoir généraliser les données.

De plus, les éducateurs ont choisi les situations qu'ils m'ont présentées. Les résultats de l'analyse varient selon les situations présentées. En effet, si les éducateurs avaient choisi d'autres situations, les résultats ne seraient pas forcément les mêmes que ceux retranscrits dans mon travail.



Néanmoins, cet échantillon est représentatif pour atteindre les objectifs et répondre aux hypothèses posées dans la recherche.

Ensuite, les réactions des éducateurs dans une situation d'agression sont différentes en fonction de plusieurs variables. Notamment, le sexe, l'âge ainsi que l'expérience de l'éducateur. Mon analyse ne fait pas ressortir de grandes différences dans les réponses en fonction de ces variables. Je pense que cela s'explique par le fait que les douze éducateurs interrogés travaillent dans quatre institutions différentes mais selon la répartition qui suit :

- une personne dans l'institution A
- trois personnes dans l'institution B
- quatre personnes dans l'institution C
- quatre personnes dans l'institution D

La pratique des éducateurs est certainement sous-tendue par une ligne directrice propre à l'institution. Cela expliquerait le peu de différences en fonction des variables identifiées.

Un élément important à prendre en compte est que les réactions des éducateurs varient également en fonction de la perception qu'ils ont de la violence. Cela est un point qui ne permet pas non plus de faire des généralités concernant les réactions des éducateurs.

Finalement, j'ai été la plus fidèle possible dans la retranscription des entretiens et dans l'analyse des données, néanmoins il faut tenir compte de ma subjectivité dans l'interprétation des informations récoltées. Ce sont des biais qui peuvent être liés à l'analyse.

## 7.3 La conclusion

En arrivant au terme de ce travail, je suis frappée par le nombre de situations d'agression verbale qui sont vécues par les éducateurs sociaux en milieu institutionnalisé. Une agression verbale au moins, est vécue quotidiennement par les éducateurs de la part d'un jeune. Les agressions physiques sont plus rares, mais présentes également.

Je m'interroge sur la portée que ces agressions peuvent avoir sur le travailleur social ; cela dépend bien entendu de l'importance que chacun donne à la situation et sa manière de la gérer, néanmoins, je me demande si, sur le long terme, cela ne peut-il conduire à un sentiment de colère inconscient envers les jeunes qui guiderait les interactions de l'éducateur envers l'usager. Si une personne est victime d'agressions répétées, ne risque-t-elle pas d'exploser au bout d'un certain temps?

Je pense qu'il est important de pouvoir reconnaître son état intérieur et les moyens qui sont à notre disposition pour nous ressourcer et ne pas se laisser envahir et détruire même par les situations de violence vécues au travail.

La violence est un concept répandu dans notre société. Ce phénomène émerge dans les institutions depuis environ trois ou quatre ans, donc c'est une problématique assez nouvelle et en évolution.

Ma recherche a permis, à partir de l'analyse du discours d'un groupe d'éducateurs sociaux, de répondre à la question suivante :

### **Comment l'éducateur social réagit-il en situation d'agression par un adolescent en milieu institutionnalisé?**

J'ai découvert qu'il y a plusieurs réactions possibles que je n'imaginai pas forcément au début de mon travail.

Ces réactions peuvent être classées en trois catégories :

#### **a) L'intervention d'un tiers :**

Certains éducateurs vont chercher l'aide d'un tiers lorsqu'ils se trouvent dans une situation d'agression. Cette tierce personne prend alors le relais avec le jeune.

Les femmes, en majorité, recherchent l'aide d'un collègue masculin car elles se trouvent en danger physiquement.

Les hommes quant à eux, recherchent plutôt l'aide d'un collègue lorsqu'ils arrivent à bout de leurs ressources et se sentent trop pris émotionnellement dans la situation. Ils évitent ainsi un dérapage qui pourrait survenir dans la réponse donnée au jeune.

#### **b) La communication non-violente :**

L'éducateur social peut utiliser la communication non-violente comportant quatre phases selon Rosenberg (2000) ; l'observation de la situation, l'expression des sentiments face à celle-ci, l'expression des besoins qui découlent de la situation et finalement, une demande permettant de répondre aux besoins. Il faut verbaliser ces quatre éléments au jeune et être capable de recevoir ces mêmes quatre éléments d'informations de la part du jeune.

#### **c) La neutralisation du comportement :**

Il y a trois manières de neutraliser un comportement.

- La fuite : L'éducateur peut s'éloigner physiquement du jeune lorsqu'il est ou se sent agressé. Dévier l'attention d'un jeune sur autre chose dans une situation d'agression, est une forme de fuite, selon le concept présenté par Bayada [et al.] (2000).
- L'isolement : Le professionnel demande au jeune de s'isoler un moment afin de faire baisser la pression. Il peut également accompagner le jeune à s'isoler si celui-ci s'oppose.
- La contention : Le jeune est contenu physiquement par l'éducateur. Cela veut dire que l'adolescent est dans l'incapacité de bouger ou de donner des coups. C'est un moyen utilisé par les travailleurs sociaux afin de se protéger.

Dans une même situation, l'éducateur peut avoir une ou plusieurs réactions citées tantôt. Chaque éducateur réagit en fonction de son évaluation du degré de violence de la situation, de sa perception, de son vécu, de son parcours professionnel, de sa

personnalité, etc. De ce fait, il est difficile de généraliser les réactions des éducateurs sociaux en situation d'agression de la part d'un jeune résident.

Les entretiens n'ont pas fait ressortir clairement des actions ou des réactions violentes de la part des éducateurs envers les jeunes résidents. Cela s'explique par le choix de la question de départ qui ne porte pas directement sur ce concept. De plus, les questions posées aux éducateurs lors des entretiens semi-dirigés n'allaient pas dans le sens de la violence institutionnelle.

Néanmoins, je pense qu'il faut avoir ce concept en tête car même s'il n'apparaît pas dans l'analyse des données, il est certainement présent à un moment ou à un autre dans la réalité d'une institution. En effet, les phases de la violence en institution présentées par Danancier (2000) peuvent faire partie de la vie d'un foyer. A ce moment-là, la violence des résidents à l'égard du personnel est une cause du dysfonctionnement de l'équipe ou de la direction. C'est donc à ce niveau-là qu'il faut agir et non sur les passages à l'acte des jeunes qui ne sont qu'une conséquence de ces dysfonctionnements.

Danancier (2000) présente également l'acte éducatif comme pouvant être violent : amener le jeune vers un état socialement plus élaboré de lui-même peut être mal vécu par ce dernier. Le placement éducatif peut aussi être vécu violemment par l'adolescent surtout s'il ne le comprend pas ou qu'il n'est pas en accord avec cela.

Pour ce qui est de la violence de l'éducateur parce que celui-ci veut avoir du pouvoir sur le jeune, je pense qu'elle existe malheureusement. Néanmoins, je ne peux pas m'avancer sur ce sujet car je n'y ai jamais été confrontée ou je n'ai jamais observé ce phénomène dans le cadre de ma pratique professionnelle. De plus, ma recherche ne met pas l'accent là-dessus.

Je pense également que l'environnement immédiat des structures sociales, tels que le village ou la commune, par exemple, sont les premiers évaluateurs de la qualité de l'institution. Il pèse donc un certain poids au quotidien sur la structure sociale. *"Un 'bon' éducateur, c'est quelqu'un qui ne se laisse pas 'déborder' par son groupe ou par son client. Une 'bonne' institution est un lieu où les jeunes sont 'tenus', c'est-à-dire qu'ils ne troublent pas l'ordre social".*<sup>62</sup> L'éducateur pourrait également être amené à utiliser la violence s'il ne trouve pas d'autre manière ou n'a plus de ressources pour gérer le groupe de jeunes dont il a la charge et surtout s'il ressent une pression de la part de la structure ou de l'environnement de celle-ci.

Finalement, l'éducateur peut provoquer une réaction violente chez le jeune lorsqu'il ne l'écoute pas ou qu'il est irrespectueux envers lui. Je pense également qu'il est difficile pour un adolescent de s'entendre dire, par une personne qui ne fait pas partie de sa famille et qui n'est pas son père ou sa mère ce qu'il doit faire et comment il doit se comporter. Avec cette recherche, j'ai pris conscience que l'attitude du travailleur social peut jouer un rôle dans la réaction agressive d'un jeune résident.

La violence institutionnelle peut revêtir plusieurs formes et n'est pas forcément visible. Je pense qu'il faut en parler si elle est présente afin d'intervenir et de la désamorcer, bien que cela ne soit pas toujours un acte facile à faire.

Il ressort également des informations récoltées que la supervision individuelle ou d'équipe n'est pas beaucoup utilisée. Je me demande pourquoi, car selon moi, c'est un bon outil pour réfléchir sur sa pratique professionnelle et trouver des pistes d'action auxquelles la personne ne penserait pas forcément. Un regard neutre et extérieur à

---

<sup>62</sup> DANANCIER J. (2000) *La violence dans les établissements sociaux : comprendre, évaluer, répondre*. Dunod. p. 14

l'institution peut être une ressource intéressante à exploiter. Certains éducateurs interrogés ont dit que la supervision était une ressource proposée par l'institution dans laquelle ils travaillent, mais qu'ils ne l'avaient pas utilisée pour le moment. Peut être qu'elle n'est pas utilisée par les éducateurs parce qu'ils manquent de temps pour le faire? Un éducateur qui vit régulièrement des situations d'agression a peut être juste le temps d'en gérer une, qu'une autre survient, voilà pourquoi il manquerait de temps. La supervision existe dans certaines institutions en théorie du moins et lorsque les éducateurs la demandent, l'institution ne serait-elle pas en mesure de la proposer? Ou alors finalement, il est possible que les éducateurs vivent des situations d'agression qui ne nécessitent pas d'être reprises en supervision. Ce sont des hypothèses que j'émetts auxquelles je n'ai pas de réponses.

Concernant l'objet de la recherche, l'adolescence est souvent associée au thème de la violence et vice-versa. J'aurais pu traiter de la violence des personnes en situation de handicap, par exemple, mais j'ai préféré celle des adolescents car je souhaite travailler avec cette population. C'est un thème sur lequel il existe déjà quantité d'ouvrages et dont on pourrait parler indéfiniment. Je pense que la violence n'est pas liée à tort à la période de l'adolescence et qu'elle est utilisée pour plusieurs raisons. Maintenant, ce qui m'interpelle c'est que l'éducateur la subisse dans sa pratique professionnelle sans qu'il n'y ait forcément des conséquences. Je trouve étonnant ce phénomène car il ne me semble pas qu'une des fonctions de l'éducateur social soit d'être une sorte de punching-ball pour le jeune. Or c'est un rôle que l'adolescent peut faire jouer au travailleur social.

Ce thème est récurrent car la solution miracle n'a pas encore été trouvée et ne le sera pas forcément. Néanmoins, je pense que les travailleurs sociaux devraient être plus protégés et soutenus par l'institution. Cela pourrait être réalisé grâce à un concept propre à l'institution sur la violence et un modèle d'intervention concernant les situations d'agressions. Cette absence de concept codifié sur la violence pourrait être expliquée par plusieurs choses. Tout d'abord, les membres de la direction ne se rendent pas compte des actes de violences qui sont commis sur le personnel éducatif car il est accordé une grande importance à la protection de la jeunesse. Si les actes de violences sur les professionnels ne sont pas reconnus, il est donc inutile de mettre en place un concept propre à l'institution sur la violence.

Je pense qu'un tel modèle d'intervention implique une réflexion de la part de l'équipe et de la direction et demandera du travail. L'institution a peut être d'autres priorités et pas assez de temps pour se consacrer à l'élaboration de ce modèle d'intervention.

Finalement, certains éducateurs ont peur qu'une marche à suivre de ce type ne laisse plus de place à la spontanéité dans les interventions éducatives. En fait, ils émettent l'hypothèse que si un éducateur suit un modèle de réactions lorsqu'il est victime d'agression, alors son intervention auprès du jeune sera dirigée et donc figée.

Je pense plutôt qu'il faut prendre cette marche à suivre comme un modèle de base et qu'ensuite, il faut adapter sa réponse à la situation réelle. Néanmoins, une recherche pourrait traiter de l'utilité et des résultats de ce modèle dans une institution.

A travers les résultats obtenus, j'ai été étonnée d'entendre que la moitié des éducateurs interrogés pense que l'institution dans laquelle ils travaillent n'est pas armée pour faire face à la violence des résidents. Ils évoquent cela par le fait que l'institution manque de moyens et qu'il n'existe pas de manière de faire infaillible. La deuxième raison est que les institutions accordent de l'importance à la protection de la jeunesse et ne se rendent pas compte des actes commis sur les éducateurs. Je pense

qu'il est difficile d'intervenir auprès d'un jeune qui a des comportements agressifs si on ne se sent pas soutenu. Si les institutions prennent conscience de la protection des éducateurs autant qu'elles mettent d'importance à la protection de la jeunesse, cela pourrait-il faire baisser les actes de violences des résidents sur les éducateurs sociaux? Si c'était le cas, peut-être que des réactions et sanctions au niveau de la direction, donc de manière plus officielle, dissuaderaient les jeunes de passer à l'acte.

Ensuite, les éducateurs ressentent diverses émotions lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression de la part d'un jeune résident, néanmoins, personne ne remet ses agissements en question. Je suis étonnée de ce résultat car il me semble important de pouvoir s'interroger sur ses interventions. Cela peut nous montrer que des fois, notre attitude n'a pas été la plus adéquate qui soit et a pu provoquer une réaction d'agression chez le jeune. Une des pistes d'intervention pour faire face à la violence des jeunes est de ne pas prendre sur soi. Je pense qu'il faut être prudent avec cela : il faut bien faire la distinction entre l'éducateur insulté par le jeune car il lui a posé une règle et la personne que l'on est. Néanmoins, cela ne doit pas empêcher le professionnel de se remettre en question par rapport à ses interventions. Si les éducateurs sociaux s'interrogent sur leurs interventions, ils peuvent demander du soutien à l'institution sous forme de supervision.

Il serait également intéressant d'élaborer une nouvelle recherche sur le soutien dont peuvent bénéficier les éducateurs sociaux confrontés à des situations d'agression de la part d'adolescents en milieu institutionnalisé. Ce soutien pourrait provenir de l'institution, de la supervision d'équipe ou individuelle par exemple. Cela permettrait de montrer les forces et les faiblesses des institutions et ainsi de développer des ressources nécessaires afin de soutenir les travailleurs sociaux dans ces situations difficiles et de plus en plus fréquentes et répandues.

Je voudrais conclure en rappelant qu'il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises pistes; chaque éducateur intervient auprès des usagers avec ce qu'il est, sa personnalité, ses forces, ses faiblesses et ses expériences. Je pense que les interventions se consolident au fil de la pratique professionnelle, qu'il existe des formations qui peuvent être suivies, mais il n'y a pas de méthode infaillible qui fonctionne à tous les coups. C'est pourquoi, je pense qu'il est essentiel de s'interroger sur sa pratique en tant que travailleur social car nous ne sommes pas à l'abri d'un dérapage vu qu'il n'existe pas de science exacte pour notre travail.

Un menuisier par exemple, a une marche à suivre pour fabriquer un meuble ; s'il suit cette procédure, son meuble sera monté sans erreur. Dans le travail social, il n'existe pas de marche à suivre infaillible, ce qui peut rendre la pratique des éducateurs sociaux dangereuse.

Je pense qu'une directive, tout comme celle du menuisier, concernant les attitudes à adopter dans une situation de violence serait intéressante et utile, même si elle n'est pas infaillible. Cela permettrait d'avoir au moins, une base commune.

Je pense finalement, que l'éducateur social a besoin du soutien de ses collègues et de celui des membres de la direction dans les démarches qu'il entreprend et qu'une base commune permettrait d'obtenir ce soutien et de sécuriser les interventions des travailleurs sociaux dans un milieu institutionnalisé.

## 7.4 Le bilan technique

Effectuer un travail de recherche est une tâche difficile, c'est pourquoi, j'ai choisi un thème en fonction de mon intérêt. De plus, ce thème peut facilement être rattaché tant à des concepts théoriques, tant à de la pratique. En effet, le thème de la violence en milieu institutionnel est un sujet d'actualité et qui peut concerner tous les éducateurs sociaux à un moment ou à un autre de leur pratique s'ils travaillent avec des adolescents. Je me suis rendu compte que c'est un sujet ambitieux, néanmoins, c'est un sujet qui m'interpelle et qui me tient à cœur.

Tout d'abord, j'ai élaboré *une question de départ* que j'ai voulu garder ouverte et centrée sur les réactions des éducateurs sociaux. Cette question a laissé une très grande ouverture tant au niveau des réactions, que des types d'agression. Il ne m'a pas été facile de trouver cette tournure de phrase tout en gardant à l'idée ce que j'avais envie de découvrir à travers cette recherche.

J'ai ensuite défini *les objectifs de la recherche*. Je les ai choisis en fonction de mon intérêt, avant d'avoir effectué des lectures. Maintenant, je me rends compte qu'il y en avait beaucoup et cela m'a pris un certain temps. Néanmoins, je n'aurais pas pu réduire le nombre de lectures car il aurait peut-être manqué des concepts importants pour la suite de la recherche.

Suite à mes différentes lectures, j'ai pu définir plusieurs *concepts théoriques* nécessaires à la bonne compréhension des termes pour la suite du travail. J'ai appris à faire la distinction entre la violence et l'agression qui sont des termes souvent confondus. Définir la relation éducative a été intéressante pour mon travail de recherche, mais pas seulement ; cela m'a permis de remettre quelques notions au clair, qui sous-tendent mes agissements dans la pratique professionnelle.

*Les hypothèses de recherche* ont ensuite, été élaborées sur la base des lectures effectuées ainsi que sur des réflexions personnelles. Poser ces hypothèses a été difficile pour moi et j'ai dû m'y reprendre à plusieurs reprises car elles ne ciblaient pas de situations précises. Je suis maintenant capable d'élaborer des hypothèses de recherche car j'ai compris comment le faire.

### Les outils d'analyse

La détermination du *terrain d'enquête* s'est faite assez rapidement. J'ai souhaité effectuer mon enquête dans des institutions situées en Valais par commodité. Ces institutions accueillent des adolescents ou jeunes adultes présentant des difficultés personnelles, familiales, sociales, scolaires et/ou professionnelles.

J'ai choisi d'effectuer *des entretiens semi-dirigés* afin d'avoir un résultat qualitatif et non quantitatif. Je voulais recueillir des témoignages de professionnels, sans les influencer. De plus, ce thème est personnel et il n'est pas facile pour tous d'en parler, d'où l'intérêt d'entretiens dans lesquels j'ai garanti l'anonymat et la confidentialité.

Les personnes interviewées, comme expliqué tantôt dans la méthodologie, ont pris contact avec moi suite à la lettre qui leur a été transmise.

Ces entretiens semi-dirigés, ont été menés sur la base d'*une grille d'entretien* composée d'une série de questions, d'abord assez descriptive pour mettre la

personne en confiance, puis des questions plus personnelles. Cette grille a été testée auparavant sur deux personnes, dont une éducatrice sociale. Le canevas de la grille d'entretien a été élaboré sur la base des hypothèses posées et des objectifs. Je pense avoir préparé trop de questions pour un entretien semi-dirigé. Les entretiens n'étaient tout de même pas directifs car les questions étaient ouvertes et laissaient la place pour recevoir les témoignages sans les influencer.

J'ai ensuite retranscrits dans leur totalité ces entretiens qui avaient été enregistrés. Je dois avouer que cette partie du travail m'a demandé beaucoup de temps et d'énergie.

## **Le recueil des données**

L'analyse des entretiens a été effectuée sur la base des indicateurs choisis regroupés dans *une grille d'analyse*. J'ai également ajouté des indices à la grille suite aux informations obtenues de la part des personnes interviewées. Ce passage du travail a été laborieux car il me fallait rester la plus objective possible et prendre garde à ne pas sortir les phrases sélectionnées de leur contexte, ce qui leur aurait fait perdre leur sens initial. De plus, il a fallu que je trie les données recueillies qui ne répondaient pas toujours à la question de manière claire et précise. Finalement, je pense qu'il aurait été intéressant de pouvoir avoir un deuxième contact avec les professionnels interviewés afin de compléter la grille d'entretien car les réponses n'étaient pas toujours évidentes. C'est une des parties les plus intéressantes du travail avec l'élaboration des concepts, mais c'est néanmoins celle qui a été la plus difficile pour moi.

## **L'écriture du travail**

La rédaction de la recherche est intervenue tout au long du travail. Cela m'a facilité la tâche car dès que cela était possible, j'écrivais les résultats obtenus ce qui m'a évité de devoir reprendre toutes les informations obtenues au terme de l'analyse du travail pour l'écriture finale.

Arrivée au terme de cette recherche, je peux mettre en évidence des compétences que j'ai acquises et d'autres que j'ai développées. Je suis maintenant capable d'effectuer un travail de recherche sur le long terme avec tout ce que cela implique, élaboration de la question de départ, des objectifs, des hypothèses de recherche, etc. J'ai appris à élaborer une grille d'entretien et une grille d'analyse composée d'indices sélectionnés en fonction des hypothèses.

Je suis capable d'analyser les résultats obtenus dans le cadre de ma recherche et les relier aux hypothèses de départ.

J'ai développé mes compétences en informatique lorsque j'ai créé les différentes grilles.

En effectuant douze entretiens semi-dirigés avec des éducateurs sociaux et trois entretiens avec les personnes ressources, j'ai appris à développer ma capacité d'écoute et de prise de notes.

De plus, j'ai mis en pratique les techniques d'entretien apprises auparavant et j'ai essayé d'adopter l'attitude la plus adéquate possible dans le déroulement de l'entretien.

Finalement, je crois que la compétence qui est indéniablement acquise pour moi aujourd'hui est la persévérance, sans laquelle je n'aurais pas pu mener à terme ce travail de recherche.



## 8. La bibliographie

### Ouvrages

BAYADA, Bernadette [et al.] (2000) *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. 3<sup>ème</sup> édition. Lyon : Chronique sociale. 142 p.

BERGERET, Jean. (1984) *La violence fondamentale*. Paris : Dunod. 251 p.

CHRISTEN, Micheline [et al.] (2004) *Vivre sans violences ? : Dans les couples, les institutions, les écoles*. Ramonville Saint-Agne : Erès. 223 p. (Relations)

CLOUTIER, Richard. (1996) *Psychologie de l'adolescence*. 2<sup>ème</sup> édition. Paris : Gaëtan Morin. 326 p.

DANANCIER, Jacques. (2000) *La violence dans les établissements sociaux : comprendre, évaluer, répondre*. Paris : Dunod. 180 p.

FAURE, Jean-Philippe. GIRARDET, Céline. (2003) *L'empathie, le pouvoir de l'accueil: Au cœur de la Communication NonViolente*. Genève-Bernex : Jouvence. 172 p.

FISCHER, Gustave-Nicolas. (2003) *Psychologie des violences sociales*. Paris : Dunod. 272 p.

FREUD, Sigmund. (1984) *Essais de psychanalyse*. Nouvelle traduction par Pierre Cotet [et al.] Paris : Payot. 277 p.

*Le petit Larousse illustré 2001*. (2000) Montréal : Larousse. 1785 p.

MICHAUD, Yves. (2004) *La violence*. 6<sup>ème</sup> édition. Paris : Presses universitaires de France. (Que sais-je ?)

MOSER, Gabriel. (1987) *L'agression*. Paris : Presses universitaires de France. 125 p. (Que sais-je?)

NANCHEN, Maurice. (2002) *Ce qui fait grandir l'enfant : affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Maurice : Saint-Augustin. 157 p.

PIAGET, Jean. (1952) *La psychologie de l'intelligence*. 3<sup>ème</sup> édition. Paris : Armand Colin. 212 p.

QUIVY, Raymond. VAN CAMPENHOUDT, Luc. (2000) *Manuel de recherche en sciences sociales*. 2<sup>ème</sup> édition. Paris : Dunod. 287 p.

ROSENBERG, Marshall B. (2002) *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : introduction à la communication non-violente*. Bernex : Jouvence. 235 p.

ROUZEL, Joseph. (2000) *Le travail d'éducateur spécialisé : éthique et pratique*. 2<sup>ème</sup> édition. Paris : Dunod. 205 p.

TARTAR GODDET, Edith. (2001) *Savoir gérer les violences du quotidien : prendre conscience des tensions*. Paris : Retz. 158 p. (Savoirs pratiques)

ZACZYK, Christian. (1998) *L'agressivité au quotidien : comprendre les ressorts de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade*. Paris : Bayard. 257 p.

## Sites Web

OMS. *Organisation mondiale de la santé* [En ligne], Adresse URL : <http://www.who.int/fr/> (Page consultée le 5 septembre 2005)

OMS. "Rapport mondial sur la violence et la santé : résumé" In OMS/*Site de l'OMS* [En ligne]. Adresse URL : [http://www.who.int/entity/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_fr.pdf](http://www.who.int/entity/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_fr.pdf) (Page consultée le 5 septembre 2005)

Confoederation Helvetica, les autorités fédérales de la Confédération suisse. *Confoederation Helvetica* [En ligne], Adresse URL : <http://www.admin.ch> (Page consultée le 18 octobre 2005)

Université de Lausanne. *Unil : Université de Lausanne*. [En ligne], Adresse URL : [http://www.unil.ch/webdaw/site/esc/shared/Crimiscope/crimiscope030\\_2005\\_F.pdf](http://www.unil.ch/webdaw/site/esc/shared/Crimiscope/crimiscope030_2005_F.pdf) (Page consultée le 7 mai 2006)

## 9. Les annexes

- 9.1 Annexe 1 : *Tableau n° 2 : Les différents types de violences* p. 84
- 9.2 Annexe 2 : *Tableau n° 3 : Le développement en trois temps de la violence dans un établissement social* p. 85
- 9.3 Annexe 3 : *Lettre adressée à la direction* p. 86
- 9.4 Annexe 4 : *Lettre adressée aux éducateurs sociaux* p. 87-88
- 9.5 Annexe 5 : *Grille d'entretien* p. 89-91
- 9.6 Annexe 6 : *Indicateurs* p. 92-101
- 9.7 Annexe 7 : *Grille d'analyse* p. 102-107

## 9.1 Annexe 1, Les différents types de violences

*Tableau n°2 : Les différents types de violences*<sup>63</sup>

### **Violences par destruction physique**

Envers autrui : Crime et tentative : meurtre, viol... - Abus de la force : coups et blessures, attaques... - Violences physiques : sexuelles, conjugales, maltraitance... - Accident : domestique, circulation...

Envers soi-même : Suicide – Mise en danger de soi : comportements à risques – Epuisement, fatigue...

Envers les choses : Délit : cambriolage, vol... - Dégradations diverses.

### **Violence par domination**<sup>64</sup>

Envers autrui : Destruction psychique et tentative : harcèlement moral, sexuel... - Mépris, humiliation, insulte, moquerie – Contraindre l'autre à se soumettre à soi – Manipulation de l'autre.

### **Violence par discrimination**<sup>65</sup>

Envers autrui : Attitudes, conduites racistes, xénophobes conduisant à l'exclusion, la ségrégation... - Maltraiter les plus faibles – Désigner un bouc émissaire - Emettre des préjugés, véhiculer des rumeurs – Juger quelqu'un sur son apparence.

### **Violences par interaction**<sup>66</sup>

Envers autrui : Emeutes, rixes, racket... - Outrages, insultes, menaces – Priver momentanément autrui de certaines de ses libertés : circuler, voyager... - Opposition, conflit – Expressions d'émotions ou de sentiments violents : colère, haine, stress, agacement, peur, anxiété...

Envers soi-même : Sentiment d'insécurité : peur de l'agression, de traverser une rue – Exposition devant des images violentes ou des images qui violentent le spectateur.

Envers les choses : Vandalisme, saccages, lapidations...- Accidents de la circulation.

<sup>63</sup> TARTAR-GODDET, E. (2001) *Savoir gérer les violences du quotidien : prendre conscience des tensions*. Retz. p. 17

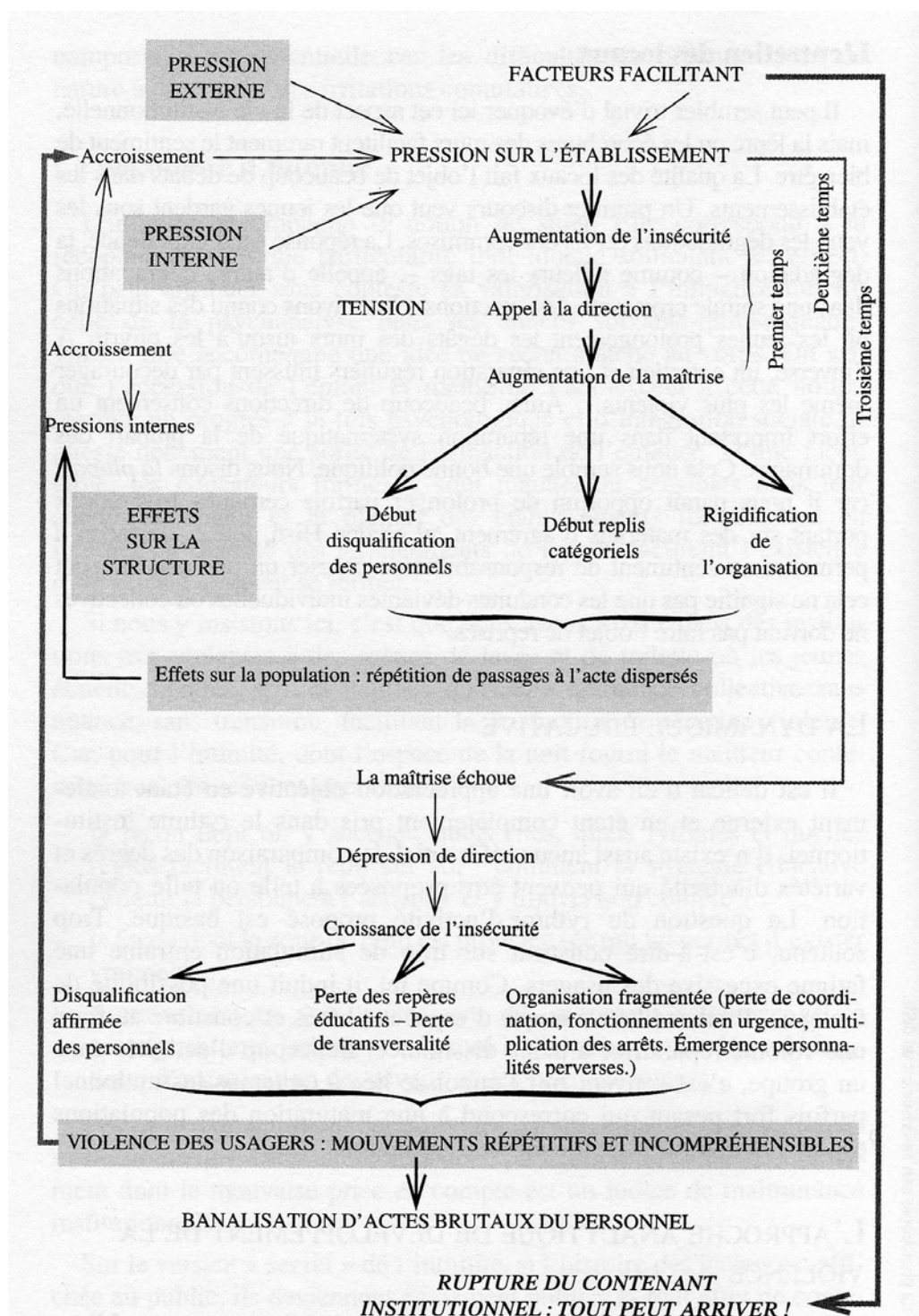
<sup>64</sup> Tenir quelqu'un, un groupe sous son autorité.

<sup>65</sup> Action d'isoler et de traiter différemment certains individus ou un groupe entier par rapport aux autres.

<sup>66</sup> Influence réciproque de deux phénomènes, de deux personnes.

## 9.2 Annexe 2, Le développement en trois temps de la violence dans un établissement social

*Tableau n°3 : Le développement en trois temps de la violence dans un établissement social<sup>67</sup>*



<sup>67</sup> DANANCIER J. (2000) *La violence dans les établissements sociaux : comprendre, évaluer, répondre*. Dunod. p. 96

### 9.3 Annexe 3, Lettre adressée à la direction

Patricia Caruso  
Rue du Mont 12  
1950 Sion  
078/868.13.79  
[caruso.p@netplus.ch](mailto:caruso.p@netplus.ch)

Sion, le 9 novembre 2005

Institution X

#### Travail de fin d'étude

Madame, Monsieur,

Etant en dernière année à la Haute Ecole Santé-Social de Sion, en éducation spécialisée, je suis amenée à réaliser un travail de fin d'étude. Mon travail est basé sur les situations d'agression de la part d'un jeune résidant que peuvent vivre ou voir les éducateurs-trices spécialisés travaillant en institution.

Pour se faire, je souhaiterais réaliser des entretiens avec les éducateurs-trices spécialisés répondants aux critères suivants :

- Formé ou non (pas de stagiaires)
- Engagé fixe
- Homme ou femme
- Ayant 24 ans au minimum
- Travaillant avec des jeunes de 11 à 18 ans
- Ayant vu ou vécu une situation de violence (verbale, physique, psychologique, etc.) de la part d'un jeune résidant sur un éducateur en milieu institutionnel

Je me permets donc de vous écrire pour avoir l'autorisation de réaliser ces entretiens avec des éducateurs-trices travaillant dans votre institution.

Je vous transmets en annexe, une lettre pour les éducateurs-trices expliquant ma démarche.

Je vous remercie d'avance et me tiens à votre entière disposition pour de plus amples informations. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Patricia Caruso

Annexe : mentionnée

## 9.4 Annexe 4, Lettre adressée aux éducateurs sociaux

Patricia Caruso  
Rue du Mont 12  
1950 Sion  
078/868.13.79  
[caruso.p@netplus.ch](mailto:caruso.p@netplus.ch)

Sion, le 9 novembre 2005

Aux éducatrices, éducateurs  
spécialisés

### Travail de fin d'étude

Madame, Monsieur,

Etant en dernière année à la Haute Ecole Santé-Social de Sion, en éducation spécialisée, je suis amenée à réaliser un travail de fin d'étude. Mon travail est basé sur les situations d'agression de la part d'un jeune résidant que peuvent vivre ou voir les éducateurs-trices spécialisés travaillant en institution. Ce que je recherche est de savoir comment les éducateurs-trices spécialisés réagissent lorsqu'ils sont confrontés à de la violence. Les réponses que vous me donnerez seront importantes car elles me permettront de réaliser mon travail de fin d'étude d'une part, et d'autre part, car elles pourront par la suite, faire émerger des pistes d'interventions. Ces pistes pourront être un moyen de prévenir et de faire face aux agressions d'un jeune résidant envers un travailleur social.

Pour se faire, je souhaiterais réaliser des entretiens semi-dirigés et individuels avec 6 éducateurs et 6 éducatrices ayant vécu ou vu une situation d'agression (verbale et physique sans forcément que ce soit la même situation) de la part d'un adolescent (11-18 ans) en milieu institutionnel.

Je ne souhaite pas interroger de stagiaires car ces derniers n'ont pas forcément suivi une formation de base dans le domaine de l'éducation ou n'ont pas une certaine expérience.

Les éducateurs ont 24 ans au minimum, car c'est l'âge minimum qui permet d'avoir suivi une formation et d'avoir quelques mois d'expérience dans le domaine du social en tant que salarié et non de stagiaire.

Ces entretiens seront enregistrés pour mon usage personnel et ne seront, en aucun cas, écoutés par une tierce personne. Je vous garantis la confidentialité et l'anonymat et m'engage à détruire les enregistrements dès la fin de mon travail.

Vous pouvez me contacter si vous avez des questions. Je vous demanderai de bien vouloir prendre contact avec moi jusqu'au 9 décembre 2005 afin de réaliser ces

entretiens. Il est plus facile de me joindre par e-mail car je consulte ma boîte tous les jours. De plus, vous pourrez me laisser vos coordonnées et vos disponibilités et je vous contacterais à mon tour. Si vous préférez me téléphoner, je suis disponible tous les soirs sauf les lundis et mardis dès 19h.

Je vous remercie d'avance et me tiens à votre entière disposition pour de plus amples informations. Votre contribution est très importante car vous possédez un savoir dont j'ai besoin pour mon travail de fin d'étude et pour définir des pistes d'intervention. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Patricia Caruso



## Annexe 5, Grille d'entretien

### Grille d'entretien

#### Introduction

- Introduire les normes (anonymat, confidentialité)
- La personne peut interrompre l'entretien à tout moment.
- La personne peut dire si elle n'a pas compris une question.
- La personne a le droit de ne pas répondre à une question si elle ne lui convient pas (résonances...).

#### I) Présentation de la personne

- Quelle est votre année de naissance?
- Quelles formations professionnelles avez-vous suivies?
- Quel est votre statut dans l'institution?
- Homme ou femme?

#### II) Présentation de l'institution et de la population

- a) Pouvez-vous me présenter la population qui est accueillie dans cette institution.
- b) Pouvez-vous me décrire la mission de l'institution dans les grandes lignes.
- c) Existe-t-il un concept ou un règlement concernant la violence des résidents dans cette institution?

#### III) Différents types de comportements violents

- a) A quels types de comportements violents de la part d'un adolescent êtes-vous confronté dans votre pratique quotidienne?

#### IV) Facteurs

- a) Pouvez-vous me décrire les facteurs qui, selon vous, pourraient être à l'origine d'une agression de la part d'un adolescent envers un Travailleur Social en milieu institutionnel.

#### V) Méthodes pour prévenir une agression

- a) Quelles méthodes concrètes pouvez-vous utiliser pour éviter qu'une situation ne dégénère en agression?

#### VI) Agression verbale

- a) Pouvez-vous me citer des comportements qui, pour vous, sont de l'ordre de l'agression verbale.

b) Pouvez-vous me décrire, en 2 ou 3 mots, une situation au cours de laquelle vous vous êtes senti agressé verbalement.

1. Quelles attitudes vous ont fait penser que vous alliez être agressé verbalement?
2. Quelles émotions avez-vous ressenties alors?
3. Quel comportement avez-vous adopté dans cette situation? (CNV)
4. En quoi la relation avec le jeune a-t-elle changé? Comment l'expliquez-vous?
5. De quel soutien avez-vous bénéficié suite à cela?
6. Avec du recul, comment réagiriez-vous aujourd'hui, si cela se reproduisait?
7. Quels conseils donneriez-vous à d'autres collègues s'ils vivaient cette situation?

#### VII) Agression physique

a) Pouvez-vous me citer des comportements qui, pour vous, sont de l'ordre de l'agression physique.

b) Pouvez-vous me décrire, en 2 ou 3 mots, une situation dans laquelle vous avez senti que vous pouviez être agressé physiquement :

1. Quels gestes ou attitudes vous ont fait penser que vous alliez être agressé physiquement?
2. Quelles émotions avez-vous ressenties alors?
3. Quel comportement avez-vous adopté dans cette situation? (Fuite)
4. En quoi la relation avec le jeune a-t-elle changé? Comment l'expliquez-vous?
5. De quel soutien avez-vous bénéficié suite à cela?
6. Avec du recul, comment réagiriez-vous aujourd'hui, si cela se reproduisait?
7. Quels conseils donneriez-vous à d'autres collègues s'ils vivaient cette situation?

c) Pouvez-vous me décrire, en 2 ou 3 mots, une situation dans laquelle vous avez été agressé physiquement (Témoin ou victime?) :

1. Quelles émotions avez-vous ressenties alors?
2. Quel comportement avez-vous adopté dans cette situation pour vous défendre?
3. De quel soutien avez-vous bénéficié suite à cela?  
Auriez-vous souhaité recevoir un autre type de soutien en plus de celui-là? (supervision, soutien des collègues/institution)
4. Avec du recul, comment réagiriez-vous aujourd'hui, si cela se reproduisait?
5. Quels conseils donneriez-vous à d'autres collègues s'ils vivaient cette situation?

#### VIII) Poursuivre la relation éducative

a) Suite à cette agression physique :

1. En quoi la relation avec le jeune a-t-elle changé?
2. Pourquoi pensez-vous qu'elle a évolué comme cela?

3. Quelles stratégies avez-vous mises en place pour poursuivre la relation éducative avec le jeune?
4. Avec du recul, utiliseriez-vous les mêmes stratégies aujourd'hui pour poursuivre la relation éducative?

IX) Question pour sortir de toutes ces émotions

- a) Est-ce que vous pensez que l'institution est armée pour faire face à cette violence et si oui, de quelle manière?
- b) Selon vous, serait-il utile que l'institution établisse un concept auquel se référer en cas d'agression de la part d'un adolescent en milieu institutionnel?

**Demander :**

- Si la personne veut rajouter quelque chose.
- Comment elle se sent.
- Si elle souhaite avoir un retour de la recherche.

**Remercier.**

## 9.6 Annexe 6, Indicateurs

**Hypothèse 1 :** Les éducateurs sociaux utilisent la communication non-violente lorsqu'ils se sentent agressés verbalement par un jeune résidant.

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Educateur social	Sexe	- Homme - Femme	L'interlocuteur est-il un homme ou une femme?
	Age	- Cheveux blancs - Rides - Tâches sur les mains	Quel âge avez-vous?
	Formation	- Diplômes - Attestations - Parcours scolaire	Quelles formations professionnelles avez-vous suivies?
	Statut	- Contrat de travail	Quel est votre statut dans l'institution? A quel pourcentage travaillez-vous?

<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Communication non-violente	Ton	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parler doucement</li> <li>- Parler calmement</li> <li>- Débit lent à normal</li> </ul>	De quelle manière parlez-vous au jeune lorsque vous vous sentez agressé verbalement?
	Observation de la situation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observer</li> <li>- Dire quels faits on apprécie ou non sans porter de jugement</li> </ul> "Quand je vois, j'entends..."	De quelle manière estimez-vous une situation dans laquelle vous vous sentez agressé verbalement?
	Exprimer les sentiments ressentis dans la situation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je me sens...</li> <li>- Te sens-tu...?</li> </ul>	De quelle manière exprimez-vous vos sentiments lorsque vous vous sentez agressé verbalement?
	Exprimer les besoins liés aux sentiments	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parce que j'ai besoin de...</li> <li>- Parce que tu aurais besoin de...?</li> </ul>	De quelle manière exprimez-vous vos besoins lorsque vous vous sentez agressés verbalement?
	Exprimer une demande pour satisfaire nos besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Et maintenant, je souhaiterais...</li> <li>- Et maintenant, tu souhaiterais...</li> </ul>	De quelle manière exprimez-vous vos attentes lorsque vous vous sentez agressés verbalement?
Comment réagissez-vous lorsque vous vous sentez agressé verbalement par un jeune résidant?			

<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Se sentir agressé verbalement	Peur	- Tremblements - Sueurs - Mouvement de recul	
	Anxiété	- Difficulté à respirer, halètement - Mouvement de recul, envie de fuir	
	Impuissance	- Se taire	
	Incompréhension	- Expression de surprise - Expression interrogative	
Quelles émotions ressentez-vous lorsque vous vous sentez agressé verbalement par un jeune résident?			

<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Etre agressé verbalement	Insultes	- Touche à la famille - Touche au physique - Touche à l'intellect	
	Ton	- Cris - Débit rapide	
	Menaces	- Destruction du matériel - Danger physique	
Que signifie pour vous, être agressé verbalement par un jeune résident?			

<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Jeune résidant	Adolescent	- Entre 11 et 18 ans	
	Sexe	- Garçon - Fille	
	Problématique	- Difficultés sociales et / ou scolaires - Troubles du comportement - Placement institutionnel	Quelles sont les difficultés rencontrées par les jeunes accueillis dans cette institution?
Pouvez-vous me présenter la population qui est accueillie dans cette institution?			

**Hypothèse 2 :** Les éducateurs sociaux utilisent la fuite au moment où ils sentent qu'ils vont être agressés physiquement par un jeune résident.

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
La fuite	Incommunication	- Se taire - Changer de sujet - Ignorer	
	Eloignement physique	- Partir - Courir	
Comment réagissez-vous lorsque vous vous sentez agressé physiquement?			

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Se Sentir agressé physiquement	Manque de distance	- L'agresseur se trouve à moins de 30 cm de la victime	Quelle distance de rapprochement vous est tolérable?
	Menaces physiques	Menace de : - Gifle - Coups de pied - Coup de poing - Recevoir un objet - Morsure - Mort	
	Domination	- Etre maintenu - Le passage nous est barré	
	Peur	- Tremblements - Sueur - Mouvement de recul	
1) Quels gestes ou attitudes vous font penser que vous allez être agressé physiquement?			
2) Quelles émotions ressentez-vous lorsque vous sentez que vous allez être agressé physiquement?			



<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Etre agressé physiquement	Manque de distance	- L'agresseur se trouve à moins de 30 cm de la victime	Quelle distance de rapprochement vous est tolérable?
	Coups	- Gifle - Coups de pied - Coup de poing - Recevoir un objet - Morsure - Se faire tirer les cheveux	
	Domination	- Etre maintenu - Le passage nous est barré	
Qu'est-ce qui pour vous est de l'ordre de l'agression physique?			

**Hypothèse 3 :** Les éducateurs sociaux ont recours à de la violence physique lorsqu'ils sont agressés physiquement par un jeune résidant.

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Violence physique	Coups	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gifle</li> <li>- Coups de pied</li> <li>- Coup de poing</li> <li>- Jeter un objet</li> <li>- Mordre</li> <li>- Utiliser un objet pour frapper</li> <li>- Tirer les cheveux</li> </ul>	
	Domination	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir</li> <li>- Barrer le passage</li> <li>- Empoigner</li> </ul>	
	Séquestrer		
	Attacher		
Quelles réactions auriez-vous pour vous défendre en cas d'agression physique de la part d'un jeune résidant?			

**Hypothèse 4 :** Les éducateurs sociaux demandent du soutien sous forme de supervision à leur institution lorsqu'ils ont vécu une situation d'agression physique de la part d'un jeune résidant.

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Soutien	Ecoute	- Poser des questions - Acquiescer - Reformulation	
	Empathie		
	Trouver des solutions		
	Valider ce qui s'est passé		
	Compréhension		
Que peut vous proposer l'institution dans laquelle vous travaillez lorsque vous avez subi une agression physique de la part d'un jeune résidant?			

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Supervision	Entretiens	- 60 ou 90 minutes - Avec un professionnel de la supervision - Au moins 2 entretiens - Parler du problème de violence vécu - Réflexion sur sa pratique	
1) Comment se déroulent les supervisions?			
2) Qu'est-ce que ces entretiens peuvent vous apporter?			

Variable	Indicateurs	Indices	Questions
Institution	Corps	- Personnes physiques - Personnes morales	
	Poursuivant un même objectif	- Accompagnement d'adolescents en difficulté - Cahier des charges - Mission	
	Services destiné à la population		
	Gérée par l'Etat		
1) Parlez-moi de l'institution dans laquelle vous travaillez.			
2) Pouvez-vous me décrire la mission de l'institution dans les grandes lignes?			

**Hypothèse 5 :** Les éducateurs sociaux ayant subi une agression physique de la part d'un jeune résidant participent à des supervisions afin d'être en mesure de poursuivre la relation éducative.

<b>Variable</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Indices</b>	<b>Questions</b>
Relation éducative	Développer les capacités physiques et intellectuelles de la personne accompagnée	- Interactions entre le jeune et l'éducateur - Objectifs pédagogiques	
	Complicité et alliance basée sur une confiance réciproque		
Quels outils possédez-vous pour poursuivre la relation éducative suite à une agression physique?			

## 9.7 Annexe 7, Grille d'analyse

Indicateurs	Entretien
<b>I) Présentation de la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe</li> <li>- Age</li> <li>- Formation</li> <li>- Pourcentage de travail</li> </ul>	
<b>II) Institution + population</b> <p><i>a) <u>population</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adolescent</li> <li>- Sexe</li> <li>- Problématique</li> </ul> <p><i>b) <u>institution</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission</li> </ul> <p><i>c) <u>Concept sur la violence</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe-t-il dans l'institution?</li> </ul> <b>IX) Questions pour sortir</b> <p><i>a) Institution armée pour faire face?</i></p> <p><i>b) Utile d'avoir un concept sur la violence?</i></p>	
<b><u>Violence verbale</u></b> <b>III) Pratique quotidienne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insultes</li> <li>- Menaces</li> <li>- Ton</li> <li>- Irrespect</li> <li>- Envoyer promener</li> <li>- Refus</li> <li>- Provocation</li> <li>- Intimidation</li> <li>- Chantage</li> </ul> <b>VI) Agression verbale</b> <p><i>a) <u>comportements agressifs</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menaces</li> <li>- Envoyer promener</li> <li>- Jurons</li> <li>- Insolence</li> <li>- Insultes</li> <li>- Manière de parler hautaine</li> <li>- Refus</li> <li>- Ton</li> <li>- Non respect</li> <li>- Comparaison des éducateurs</li> <li>- Des réflexions sur l'âge de l'ES</li> <li>- Dévalorisation de la femme</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ignorer</li> <li>- Mélanger la position adulte, enfant</li> </ul> <p><b><u>b) se sentir agressé verbalement</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser CNV: <ul style="list-style-type: none"> <li>Observer la situation</li> <li>Exprimer ses sentiments</li> <li>Exprimer ses besoins</li> <li>Exprimer une demande</li> </ul> </li> <li>- Verbaliser ce que le jeune peut ressentir</li> <li>- Hausser le ton</li> <li>- Isoler le jeune</li> <li>- Reprendre la situation par après</li> <li>- Contenir le jeune</li> </ul>	
<p><b><u>Violence physique</u></b></p> <p><b>III) Pratique quotidienne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coups</li> <li>- Bousculades</li> <li>- Domination</li> <li>- Menacer avec un objet</li> <li>- Tordre un membre</li> <li>- Cracher sur la personne</li> </ul> <p><b>VI) Agression physique</b></p> <p><b><u>a) comportements agressifs</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gifle</li> <li>- Coup de pied</li> <li>- Coup de poing</li> <li>- Bousculade</li> <li>- Pression, pincement</li> <li>- Jeter un objet sur l'ES</li> <li>- Mordre</li> <li>- Utiliser un objet pour frapper</li> <li>- Tirer les cheveux</li> <li>- Coup de boule</li> <li>- Cracher sur la personne</li> <li>- Bras d'honneur</li> <li>- Griffes</li> <li>- Etrangler</li> <li>- Tordre un membre</li> <li>- Manque de distance dans l'espace personnel</li> </ul> <p><b><u>b) Se sentir agressé physiquement:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de distance dans l'espace personnel</li> <li>- Gifle</li> <li>- Coup de pied</li> <li>- Coup de poing</li> <li>- Recevoir un objet</li> <li>- Mordre</li> <li>- Utiliser un objet pour frapper</li> <li>- Se faire tirer les cheveux</li> <li>- Bousculades</li> <li>- Pression, pincement</li> <li>- Agression verbale</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menacer avec un objet</li> <li>- Casser le matériel</li> <li>- Menace verbale</li> <li>- Intimidation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaction</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intention de l'auteur</li> </ul> <p><b>c) <u>Etre agressé physiquement:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de distance dans l'espace personnel</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gifle</li> <li>- Coup de pied</li> <li>- Coup de poing</li> <li>- Recevoir un objet</li> <li>- Mordre</li> <li>- Utiliser un objet pour frapper</li> <li>- Se faire tirer les cheveux</li> <li>- Bousculades</li> <li>- Pression, pincement</li> <li>- Taper</li> <li>- Menace verbale</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaction</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intention de l'auteur</li> </ul>	
<p><b><u>Ressenti</u></b></p> <p><b>a) Agression verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rien</li> <li>- Peur</li> <li>- Anxiété</li> <li>- Impuissance</li> <li>- Incompréhension</li> <li>- Mal-être</li> <li>- Angoisse</li> <li>- Sentiment d'échec</li> <li>- Remise en question</li> <li>- Colère</li> <li>- Culpabilité</li> <li>- Déception</li> <li>- Tristesse</li> <li>- Frustration</li> <li>- Stupéfaction</li> <li>- Se sentir incompris</li> <li>- Agacement</li> <li>- Sentiment de ne pas être à la hauteur</li> <li>- Lassitude</li> </ul> <p><b>b) Agression physique</b></p> <p><b>1) Pas eu lieu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peur</li> <li>- Déstabilisation</li> <li>- Angoisse</li> <li>- Impuissance</li> <li>- Méfiance</li> <li>- Sérénité</li> </ul>	



<p><b>2) A eu lieu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peur</li> <li>- Rage</li> <li>- Anxiété</li> <li>- Impuissance</li> <li>- Incompréhension</li> <li>- Sérénité</li> <li>- Confiance</li> <li>- Se sentir seul</li> <li>- Désillusion</li> <li>- Déception</li> <li>- Colère</li> <li>- Sentiment d'échec</li> <li>- Remise en question</li> <li>- Surprise</li> <li>- Tristesse</li> <li>- Empathie</li> </ul>	
<p><b>IV) Facteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frustration</li> <li>- Punition</li> <li>- Interdits</li> <li>- Refus de l'ES d'accéder à une demande</li> <li>- ES demande qqch et ado ne veut pas faire</li> <li>- Se décharger des soucis, de la pression</li> <li>- Tension due à l'adolescence, recherche d'identité</li> <li>- Exigences professionnelles ou scolaires</li> <li>- Recherche de la confrontation</li> <li>- Milieu d'où il vient</li> <li>- Internet, jeux vidéo, TV</li> <li>- Pathologie</li> <li>- Moyen d'expression</li> <li>- Attitude du Travailleur Social</li> <li>- ES n'écoute pas le jeune</li> <li>- Malaise, angoisse de l'adolescent</li> <li>- Le jeune ne comprend pas le message donné par l'ES</li> <li>- Valorisation de la violence</li> <li>- Cadre strict</li> <li>- Toxicomanie</li> <li>- Parents en désaccord avec le placement</li> <li>- La problématique</li> <li>- Phénomène de groupe</li> <li>- Imposer sa loi</li> </ul>	
<p><b>V) Méthodes pour éviter l'agression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander de l'aide à un collègue</li> <li>- Laisser descendre la tension</li> <li>- Isoler le jeune</li> <li>- Fuite</li> <li>- CNV : <ul style="list-style-type: none"> <li>Observer la situation</li> <li>Exprimer ses sentiments</li> <li>Exprimer ses besoins</li> <li>Exprimer une demande</li> </ul> </li> <li>- Avertir qu'on ne fait pas le poids</li> <li>- Humour</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lui faire porter l'attention sur autre chose</li> <li>- Anticipation</li> <li>- Créer une alliance avec le jeune pour intervenir plus facilement en situation de crise</li> <li>- Changer le contexte</li> <li>- Faire la morale</li> <li>- Contention</li> <li>- Menacer de sanction</li> <li>- Verbaliser à la place du jeune</li> <li>- Garder une attitude neutre</li> <li>- Positiver le jeune</li> </ul>	
<p><b><u>Soutien</u></b></p> <p><b>a) Agression verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute</li> <li>- Empathie</li> <li>- Trouver des solutions</li> <li>- Valider ce qui s'est passé</li> <li>- Discussion avec les collègues hors réunion</li> <li>- Colloque d'équipe</li> <li>- De la part de la direction</li> <li>- Supervision d'équipe</li> </ul> <p><b>b) Agression physique</b></p> <p><i>1) Pas eu lieu:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute</li> <li>- Empathie</li> <li>- Trouver des solutions</li> <li>- Valider ce qui s'est passé</li> <li>- Discussion avec les collègues hors réunion</li> <li>- Colloque d'équipe</li> <li>- Supervision d'équipe</li> </ul> <p><i>2) A eu lieu:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute</li> <li>- Empathie</li> <li>- Trouver des solutions</li> <li>- Valider ce qui s'est passé</li> <li>- Discussion avec les collègues hors réunion</li> <li>- Colloque d'équipe</li> <li>- Discussion avec le chef des ES</li> <li>- Signaler à la direction</li> <li>- Sanction pour le jeune</li> <li>- Supervision d'équipe</li> </ul>	
<p><b>VIII) Poursuivre la relation éducative</b></p> <p><b>a) agression verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relation établie avant l'acte</li> <li>- Réponse affective</li> <li>- Réponse normative</li> <li>- Poursuite de la relation éducative: Améliorée Ni plus, ni moins Empirée</li> </ul>	

<p><b>b) agression physique</b></p> <p><i>1) Pas eu lieu:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relation établie avant l'acte</li> <li>- Réponse affective</li> <li>- Réponse normative</li> <li>- Poursuite de la relation éducative: Améliorée Ni plus, ni moins Empirée</li> </ul> <p><i>2) A eu lieu:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relation établie avant l'acte</li> <li>- Réponse affective</li> <li>- Réponse normative</li> <li>- Poursuite de la relation éducative: Améliorée Ni plus, ni moins Empirée</li> </ul>	
---	--

### **Pistes d'intervention**