

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Science HES-SO en travail social

HES-SO Valais Wallis Domaine Santé & Travail social

LES OUTILS FACE A LA VIOLENCE

« Quels outils sont mobilisés par les travailleurs sociaux pour gérer les situations de violence »

Réalisé par : Glassier Murielle et Oggier Simone

Promotion : TS ES 04, TS ES 06

Sous la direction de : Monsieur Negro Enzo

Sion, le 30 juin 2009

HES-SO Haute Ecole Santé-Sociale Valais Filière Travail Social
Route de la Plaine 2, 3960 Sierre

Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme HES/ Bachelor d'éducatrice sociale

Mai 2009

LES OUTILS FACE A LA VIOLENCE



« Quels outils sont mobilisés par les travailleurs sociaux pour gérer les situations de violence en milieu professionnel ? »

Par

Murielle Glassier HES PT 2004
Simone Oggier Bachelor PT 2006
Sous la direction de
Enzo Negro

Mots clefs

VIOLENCE / Définitions, Origines, Modèles théoriques de la violence, Agressivité

TRAVAIL SOCIAL ET VIOLENCE

GESTION DES EMOTIONS / COMMUNICATION ET VIOLENCE

OUTILS FACE A LA VIOLENCE/ COMMUNICATION NON-VIOLENTE (CNV), ANALYSE TRANSACTIONNELLE (AT)

Remerciements

A notre Directeur de mémoire Enzo Negro.

A Gérald Kingstone, Educateur de rue à la ville de Sion.

A Sylvie Blum-Moulin, Educatrice sociale, formée en Analyse transactionnelle, Consultante en éducation.

A Laurent Neury, Formateur de Communication Non-Violente (CNV).

A Pierre-André Chappot, Educateur et Formateur en CNV.

A toutes les Personnes interviewées, pour leur confiance et leur disponibilité.

A Suzanne Lorenz, Professeure à l'HES-SO Valais, pour sa lecture critique et ses remarques constructives.

A Virgile Pitteloud, Ecrivain et Etudiant en Lettres, pour son soutien précieux au niveau du français.

A Liliane Da Silva, pour son efficacité informatique et sa patience.

A nos Parents, Monique et Léonce, Barbara et Peter, qui nous ont soutenues durant le cursus de formation.

A nos Amoureux, Xavier et Sébastien qui ont discuté avec nous de la violence pendant des jours et des nuits... qui ont su supporter notre humeur fluctuante et qui nous ont servi parfois de « rats de laboratoire » pour tester les divers outils. Merci à eux pour leur amour, leur compréhension et leur esprit d'analyse.

A Cynthia, aux beaux yeux de Terry, à Jérémie, à Ruth, à Bernard, à Miriam, à Frédéric, à Sam et ses généreux parents, à Stefan, à Constance, à Frédérique, à Pierre, à Serge, à Alina, à Isabel, à Claude, à Alice, à Lol, à Laurent, à Thiphaine, à Valérie et à toutes les personnes qui ont participé, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail et qui nous ont apporté leur soutien, leur patience, leur aide et leurs encouragements.

Avertissements

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteurs.

Par respect pour les personnes intégrées dans la recherche, les prénoms sont fictifs. Les professionnels interrogés sont numérotés.

Pour une lecture plus aisée, le genre masculin est utilisé.

Sommaire

1	INTRODUCTION.....	9
1.1	Constat de départ	9
1.2	Résumé et mise en perspective.....	9
2	METHODOLOGIE.....	11
2.1	Question de départ	11
2.2	Objectifs.....	11
2.3	Hypothèses de recherche	12
2.4	Terrain de recherche	13
2.4.1	Terrain et population	13
2.5	Entretiens semi-directifs	13
2.6	Méthode de recueil et traitement des données	14
2.6.1	Le traitement des données	14
3	PERSPECTIVES THÉORIQUES	15
3.1	La violence en général.....	15
3.1.1	La violence selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).....	15
3.1.2	Définitions de la violence	16
3.1.3	Les typologies de la violence selon l'OMS :.....	18
3.1.4	Nature des actes violents et personnes concernées par la violence	18
3.1.5	Les origines de la violence.....	19
3.1.5.1	Les modèles théoriques de la violence	20
3.2	Influences de la gestion des émotions et de la communication sur la violence	26
3.2.1	La gestion des émotions et la violence	26
3.2.1.1	Qu'est-ce qu'une émotion ?	27
3.2.1.2	A quoi servent les émotions ?	27
3.2.1.3	La colère selon Christen [et al.] :	29
3.2.1.4	La fonction de la colère	29
3.2.1.5	Peur et violence	29
3.2.2	La communication et la violence.....	30
3.2.3	Définition de la communication.....	30
3.2.4	Différents types de communication.....	31
3.3	Travail social et violence	32
3.3.1	Etymologie et généralités.....	32
3.3.1.1	Le travail social, définition	33
3.3.1.2	L'éthique du travailleur social	33

3.3.1.3	Dangers de la relation d'aide.....	34
3.3.1.4	Le travailleur social et le pouvoir lié à sa fonction	35
3.3.1.5	L'aide contrainte.....	35
3.3.1.6	La nature particulière du travail éducatif selon Danancier	37
3.3.1.7	Type de prévention de la violence selon l'OMS	37
3.4	Quelques outils du travailleur social face à la violence	38
3.5	La Communication non violente (CNV).....	39
3.5.1	Généralités de la CNV.....	39
3.5.2	Définition de la CNV :	40
3.5.3	Les termes de base de la CNV et les outils face à la violence :	41
3.5.4	Conclusion	49
3.6	L'Analyse Transactionnelle.....	51
3.6.1	Généralités sur l'AT	51
3.6.2	Définition de l'Analyse Transactionnelle :.....	52
3.6.3	Ce que vise l'AT et son but	52
3.6.4	Les concepts de base de l'AT mis en lien avec la violence	52
3.7	Autres Concepts.....	63
4	PRESENTATION DE LA METHODE DE RECOLTE DES DONNEES.....	63
4.1	Le terrain de recherche	63
4.2	La méthode de recueil des données :	65
4.2.1	La préparation ou conception de l'entretien	65
4.2.2	Questions de l'entretien.....	67
4.2.3	La réalisation	68
4.2.4	La méthode de l'analyse des données	69
5	ANALYSE DES DONNÉES POUR ÉCLAIRER LES DIFFÉRENTS THÈMES TRAITÉS	69
5.1	Violence	69
5.1.1	Question 1.....	69
5.1.2	Question 2.....	70
5.1.3	Question 3.....	71
5.1.4	Question 4.....	74
5.1.5	Question 5.....	74
5.1.6	Question 6.....	76
5.1.7	Question 7.....	77
5.1.8	Question 8.....	78
5.1.9	Question 9.....	78
5.2	Communication.....	79
5.2.1	Question.....	79
5.3	La gestion des émotions.....	83

5.3.1	Question 1 :	83
5.3.2	Question 2 :	84
5.3.3	Question 3	84
5.4	Autres questions pour conclure	85
5.4.1	Question	85
5.5	Analyse des données selon indicateurs en lien avec les outils.....	86
5.5.1	Question 1:.....	86
5.5.1.1	Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs a. et b.	86
5.5.1.2	Résumé	87
5.5.2	Question 2	87
5.5.2.1	Climat.....	87
5.5.2.2	Résumé concernant les indicateurs.....	88
5.5.2.3	Analyse et liens avec la théorie selon indicateur c.	88
5.5.2.4	Résumé des réactions sur le terrain	91
5.5.3	Question 3	92
5.5.3.1	Climat.....	92
5.5.3.2	Résumé quant à l'efficacité	92
5.5.3.3	Résumé concernant l'indicateur.....	93
5.5.4	Question 4	93
5.5.4.1	Climat.....	93
5.5.4.2	Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs d. e. f.	94
5.5.4.3	Résumé	95
5.5.5	Question 5	96
5.5.5.1	Climat.....	96
5.5.5.2	Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs g. h.	96
5.5.6	Question 6	97
5.5.6.1	Climat.....	97
5.5.6.2	Analyse et liens avec la théorie selon indicateur i.....	97
5.5.6.3	Résumé.....	98
6	RETOUR AUX HYPOTHÈSES ET DISCUSSION	98
7	LIMITES DE LA RECHERCHE ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	100
8	CONCLUSION	102
8.1	Retour a la question de départ.....	102
8.2	Perspectives et pistes d'action	103
8.3	Nouveaux questionnements	105
9	BILANS	106
10	BIBLIOGRAPHIE.....	111

11 ANNEXES	113
Annexe 1 Entretien : exemple de retranscription du TS 6	113
Annexe 2 CNV	126
Annexe 3 AT	131
La base théorique de l'Analyse transactionnelle- quelques illustrations et informations complémentaires.	131
1. Analyse structurale :	131
2. Analyse fonctionnelle :	132
3. Les « strokes » ou signes de reconnaissance.....	132
4. La structuration du temps	134
5. Les jeux	135

1 Introduction

1.1 CONSTAT DE DÉPART

- La violence est omniprésente et le travailleur social y est confronté dans sa pratique professionnelle.
- Il existe des travailleurs sociaux qui gèrent de manière efficace des situations de violence en milieu professionnel.

1.2 RÉSUMÉ ET MISE EN PERSPECTIVE

La violence, terme utilisé dans ce mémoire, constitue un phénomène omniprésent et universel.

Ce travail de recherche s'intéresse à définir cette violence dans le contexte social. Pour l'expliquer, le lecteur sera conduit à travers les paysages de modèles théoriques divers, voyageant sur le dos de la psychologie des violences sociales.

La violence est générée par des facteurs et des influences comme la qualité de la communication ou les émotions individuelles. Quels sont les outils de ces professionnels du travail social qui ont développé des compétences dans la gestion de la violence, qu'ils soient éducateurs, assistants sociaux ou animateurs socioculturels ? Quelles sont leurs ressources institutionnelles et quelles sont les limites ou les entraves individuelles, collectives ou sociétales ?

Le but de ces pages est ainsi de formuler des perspectives concrètes, applicables aux différentes populations auprès desquelles les travailleurs sociaux œuvrent.

Huit entretiens approfondis seront analysés dans cette recherche sous forme de synthèses et regroupés par thématiques ; ils viendront éclairer le concept de violence.

Une analyse transversale des entretiens par le biais de la discussion des hypothèses est aussi proposée.

Ce présent ouvrage se termine sur des éléments qui questionnent et proposent des pistes, non seulement aux pratiques professionnelles du travail social en général, mais aussi à tout un chacun dans sa manière de percevoir sa relation à la violence.

« La violence a coutume d'engendrer la violence. »

Eschyle

Etant en fin de formation HES, nous avons eu la possibilité de faire plusieurs expériences.

Simone a effectué un stage en EMS, travaillé avec des adolescents au Nicaragua et œuvré avec des pré-adolescents dans une maison de quartier à Genève. Elle a pu observer des situations difficiles qui engendraient de la violence et des climats conflictuels.

Murielle a travaillé en milieu psychiatrique, dans un centre pour personnes migrantes et a vécu ses deux expériences de stages de formation avec des adolescents à St-Raphael et à l'Oriph.

Nous avons pu faire le constat que la violence était présente dans le travail social entre les travailleurs sociaux et les usagers ainsi qu'entre collègues ou/et en lien avec la structure hiérarchique et le cadre institutionnel.

Toutefois, lors de nos stages respectifs, nous avons remarqué que certains travailleurs sociaux géraient de manière spécifique et efficace les situations de violence, c'est-à-dire qu'une diminution effective de la violence était visible.

Nous sommes animées par une vision humaniste, nous avons pu constater que les situations de violence peuvent blesser, détruire ; elles ne sont par conséquent pas constructives.

A côté de la violence causée par des inondations ou des tremblements de terre, il y a une autre forme de violence : la violence qui existe entre les hommes..., c'est de celle-ci dont nous parlerons dans cette recherche.

Partout dans le monde, il y a des conflits. La violence frappe et atteint tous les échelons de la société et les guerres se répètent, les unes après les autres, sans sembler vouloir un jour cesser. Le racisme, le fascisme, le sexisme, le mobbing, la violence conjugale, la manipulation, l'exclusion, l'insulte et la maltraitance - pour ne citer que quelques manifestations de la violence – confrontent les professionnels du travail social à des situations de crise. Les victimes sont nombreuses et les conséquences dramatiques. La violence empêche l'humanité de croître et de s'épanouir.

En tant que futures professionnelles du travail social souhaitant encourager la bientraitance dans la relation d'aide, la problématique de la violence nous a spécialement interpellées.

Nous pensons que l'être humain aspire à la liberté, à l'autonomie, à l'amour. Dans un certain sens, l'homme n'est pas différent de l'arbre qui a besoin de certains engrais spécifiques et particuliers pour pouvoir se développer, grandir et fleurir jusqu'à enfin donner des fruits. L'assouvissement de besoins tels que la chaleur humaine, l'amour, le respect, la compréhension, l'écoute et la tendresse (etc.) est indispensable, à l'instar de la satisfaction de besoins physiologiques, pour un développement sain et complet.

Pour qu'une évolution s'opère dans la société, nous pensons qu'il est de la responsabilité individuelle de s'observer, de se regarder agir et d'être au clair sur ce qui se passe à

l'intérieur de soi... ses émotions, ses pensées et sa propre violence. De notre point de vue d'étudiantes effectuant une recherche sur ce thème, il apparaît nécessaire que chacun apprenne à être en communication constructive avec lui-même pour être en relation harmonieuse avec autrui.

Il est urgent de regarder la violence en face, de la penser et de trouver des outils pour y remédier et vivre dans un monde plus paisible.

2 METHODOLOGIE

2.1 QUESTION DE DÉPART

« Quels outils sont mobilisés par les travailleurs sociaux pour gérer des situations de violence en milieu professionnel ? »

Nous avons choisi cette question car nos préoccupations essentielles sont les éléments qui pourraient aider concrètement le travailleur social lors d'une situation de violence.

2.2 OBJECTIFS

Définir la violence : origine, théories...

Définir la notion de travail social en lien avec la violence.

Répertorier les outils spécifiques de gestion de la violence par des concepts théoriques choisis, par le recueil et l'analyse d'entretiens.

Examiner l'impact de la communication et des émotions sur la violence.

Déterminer si des outils spécifiques de gestion de la violence s'adaptent aux différents interlocuteurs du travailleur social dans son contexte professionnel.

Déterminer si les institutions proposent des formations, des espaces ou autres structures pour aider le travailleur social à gérer des situations de violence.

2.3 HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Suite à nos différentes lectures et en regard de la question définie précédemment, nous avons opté pour les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1

Le travailleur social utilise des outils spécifiques lors de situations de violence.

Indicateurs

- a. Le TS **apprend** des outils spécifiques durant la **formation théorique dispensée par l'école** pour gérer des situations de violence.
- b. Le TS apprend des outils spécifiques pour gérer des situations de violence lors de **stages ou lors de la pratique professionnelle**.
- c. Le TS peut **nommer et décrire des outils spécifiques** qu'il a mobilisés tels que la CNV, l'AT ou d'autres sources qui sont réfléchies, institutionnalisées, issues d'un auteur reconnu ou nommées et élaborées à partir d'un concept pédagogique.

Hypothèse 2

Les outils utilisés par le travailleur social s'adaptent aux différents interlocuteurs rencontrés lors de son quotidien professionnel.

Indicateurs

- d. Les outils utilisés s'adaptent aux **bénéficiaires**.
- e. Les outils utilisés s'adaptent aux **collègues**.
- f. Les outils utilisés s'adaptent à la **hiérarchie**.

Hypothèse 3

Les institutions soutiennent des formations et mettent en place des espaces pour aider le travailleur social dans la gestion de la violence au travail.

Indicateurs

- g. L'institution propose une **supervision**.
- h. L'institution propose des **espaces de parole et de réunions**.
- i. L'institution soutient des **formations**, soit en les finançant et/ou en mettant du **temps à disposition** du TS.

2.4 TERRAIN DE RECHERCHE

2.4.1 Terrain et population

Terrain

Nous avons délibérément choisi une option assez large, notre enquête sera complètement anonyme. Le thème de la violence est encore assez tabou aujourd'hui et nous souhaitons que les travailleurs sociaux interviewés puissent s'exprimer de manière la plus libre possible. Les TS sont issus de pratiques professionnelles diverses. Nous avons procédé à une sélection de TS ayant travaillé au sein d'institution ou d'association en lien avec des populations qui demandent un encadrement au niveau de la violence. Il s'agit de milieux professionnels tels qu'une structure bas seuil (lien d'accueil ambulatoire pour les personnes toxicomanes), une maison de cure pour les personnes toxicomanes, un centre de loisirs destiné à des adolescents, un foyer pour personnes SDF, une maison d'éducation, un centre pour personnes migrantes, un home pour personnes âgées, ainsi qu'une institution pour personnes en situation d'handicap psychique.

Population

Notre recherche cible les travailleurs sociaux actifs dans les différents milieux et institutions tel que ceux que nous venons de mentionner plus haut. Quant à la population concernée : nous plaçons au centre de notre étude le travailleur social en lien avec des bénéficiaires d'institutions diverses devant faire face à des situations de violence.

2.5 ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

Grâce à un entretien semi-directif qui s'intéresse au plan professionnel du travailleur social, nous allons chercher à répondre à la question du mémoire ainsi qu'à vérifier les hypothèses émises. Voici ce que nous souhaitons découvrir sur le terrain par le biais d'un entretien que nous échangerons avec des travailleurs sociaux:

1. Que signifie la notion de violence pour le travailleur social (TS)?
2. Que fait le TS concrètement face à des situations de violence ?
3. Si le TS utilise des outils, lesquels sont-ils ?
4. Est-ce que les outils appris sont-ils adaptables à plusieurs personnes en milieu professionnel ? (TS- bénéficiaire, TS- hiérarchie, TS- collègues)
5. Est-ce que l'institution a contribué financièrement ou met-elle du temps à disposition pour des formations en lien avec la gestion de la violence ?

Nous avons choisi d'utiliser le modèle de l'entretien semi-directif car il permet à la fois à l'interviewé de s'exprimer librement tout en donnant l'avantage de garder un fil conducteur pour vérifier les éléments suivants :

- Déterminer l'existence ou non d'outils spécifiques lors de situations de violence
- S'il en existe, savoir quels outils sont utilisés par les travailleurs sociaux interviewés lors de situations de violence
- Examiner si les outils sont adaptables aux différents interlocuteurs que rencontre le travailleur social lors de son quotidien professionnel

- Savoir si le mode de communication du travailleur social influence ou non les situations de violence
- Dialoguer avec le travailleur social sur la possibilité de suivre des cours sur la problématique de la violence ou de bénéficier d'espace pour se ressourcer au sein de l'institution (personne ressource telle que superviseur, espace de parole...)

Lors de ces entretiens, nous avons été particulièrement attentives à ne poser aucun jugement pour que le travailleur social puisse s'exprimer le plus librement possible sans se sentir dévalorisé. Nous devons veiller à ne pas induire les réponses face à l'interlocuteur et respecter l'engagement d'anonymat.

Les thèmes de l'entretien :

1. Données de base
2. La violence
3. Communication
4. Intelligence émotionnelle
5. Les outils face à la violence
6. L'institution
7. Autres questions plus générales

2.6 MÉTHODE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Pour notre recherche, nous garantissons l'anonymat et le non-jugement pour les personnes interviewées. Notre attitude de recherche se réfère au code de déontologie et à l'éthique du travail social. Avant chaque entretien, nous allons faire signer un document de confidentialité des données.

2.6.1 Le traitement des données

Après analyse des données, nous pourrions répondre à la question de la recherche ainsi qu'aux hypothèses émises. Nous allons analyser les réponses aux questions, dégager des tendances et interpréter les données grâce au cadre théorique présenté lors de la première partie du mémoire.

3 Perspectives théoriques

Nous mettons au centre de cette recherche le travailleur social qui est confronté à des situations de violence dans le contexte professionnel. La violence est une notion très vaste. Notre angle d'approche a été de nous documenter, visiter des sites et plus nous explorons, plus nous avons constaté que nous devons définir et délimiter les pourtours de la recherche. Pour aborder cette thématique, nous avons choisi de développer le concept de violence grâce à des auteurs de référence. Nous présenterons au lecteur, la violence de manière générale en commençant par un constat de l'OMS, puis nous nous intéresserons à la définition et aux origines de la violence et passerons en revue des théories issues de domaines différents, ceci afin d'avoir un éclairage général et complémentaire de la violence. Puis, nous parlerons brièvement des émotions ainsi que de la communication et de leurs influences sur la violence.

3.1 LA VIOLENCE EN GÉNÉRAL

Nous avons fait des recherches documentaires ainsi que des réflexions sur la violence et le premier constat a été de réaliser l'ampleur du thème choisi. Nous partirons d'un point de vue général de la violence avant de l'analyser dans le contexte social. Nous souhaitons tout d'abord présenter un constat de la violence au niveau mondial.

3.1.1 La violence selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)

Nous avons consulté un Rapport de l'OMS sur la violence (2004). Nous en avons extrait un passage qui illustre l'omniprésence et l'aspect mondial de la violence. La violence n'est pas un phénomène localisé. Elle est universelle et a des conséquences dramatiques. Cet extrait nous a permis de prendre conscience de la gravité de la violence et de ses conséquences.

« La violence est un grand problème de santé publique partout dans le monde. Plus d'un million de personnes meurent chaque année des suites d'actes de violence. La violence, responsable de 14 % des décès chez les hommes et de 7 % des décès chez les femmes, figure parmi les principales causes de mortalité chez les personnes de 15 à 44 ans. Pour une personne qui décède à la suite d'un acte de violence, des millions de personnes sont blessées ou atteintes de problèmes physiques, sexuels ou génésiques et de troubles mentaux. Le Rapport sur la violence et la santé dans le monde constitue le premier bilan complet du problème de la violence à l'échelle du monde - ce qu'elle est, les personnes qui en sont victimes et les moyens de la combattre. Les auteurs du rapport veulent aider à surmonter le découragement qu'engendrent la plupart des discussions sur le thème de la violence. Loin d'être un problème social irréductible ou un élément inéluctable de la condition humaine, la violence est évitable. C'est un problème aux nombreuses facettes qui a des racines biologiques, psychologiques, sociales et environnementales.

Il n'existe pas de solution simple ou unique à la violence. C'est pourquoi il faut la combattre sur plusieurs niveaux, et intervenir simultanément auprès de plusieurs secteurs

de la société. Ce rapport illustre le tribut humain de la violence et met aussi en évidence les nombreux visages de la violence, qui peut être interpersonnelle, collective ou dirigée contre soi. Il montre que les actes de violence, loin de faire l'objet d'articles à la une des médias, sont souvent cachés et passés sous silence. Le rapport décrit l'ampleur et les effets de la violence dans le monde ; il examine les principaux facteurs de risque, décrit les types d'interventions et les politiques qu'on a tenté d'appliquer, et il fait le point des connaissances concernant leur efficacité ; enfin, il recommande diverses mesures à prendre aux niveaux local, national et international.¹»

La violence peut amener différentes conséquences comme par exemple, le burn out, la maladie physique et psychique (dépression, phobies, troubles anxieux...), les maladies sexuellement transmissibles, le handicap, les traumatismes, l'exclusion, le repli sur soi, la discrimination, la marginalisation, la démotivation, les jeux de pouvoir, le suicide, la mort.

Selon ce rapport, la violence actuelle est une cause de mortalité importante, tout en gardant à l'esprit que les décès sont la partie émergée de l'iceberg. Il est fondamental de définir la violence, d'en connaître les mécanismes et les racines pour pouvoir trouver des solutions dans le but d'apprendre et de développer des outils.

3.1.2 Définitions de la violence

Afin d'avoir un portrait adéquat de l'état actuel des connaissances sur la violence, nous allons présenter plusieurs définitions. Nous pensons qu'une seule définition reviendrait à porter des œillères et ne nous permettrait pas d'appréhender la violence. Toutefois, vu l'ampleur du sujet, ce panorama ne se veut pas exhaustif.

Tout d'abord, nous avons choisi d'examiner la définition issue d'un rapport publié par l'OMS car elle se base sur une observation globale du phénomène de la violence :

« La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques un mauvais développement ou des privations.²»

Ensuite, selon Michaud : « Le sens le plus courant de la violence renvoie à des comportements et des actions physiques. Elle consiste dans l'emploi de la force contre quelqu'un avec les dommages physiques que cela entraîne. Cette force prend le caractère de violence selon les normes. Le problème réside dans le fait que celles-ci varient historiquement et culturellement dans la majorité des cas. La violence ne peut être appréhendée indépendamment de critères et de normes. Ceux-ci peuvent être institutionnels, juridiques, sociaux, personnels, selon la sensibilité, la vulnérabilité physique ou la fragilité psychologique des individus.³»

¹ Rapport de l'OMS, 2002

Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé (extrait)*, Genève, 2002. Disponible sur le site de l'OMS [en ligne]. Adresse URL : http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/a76808_fre.pdf, consulté le 15 novembre 2008

² Ibid.

³ Michaud Y., *La violence*, Gallimard, Editions Puf, Paris, 1986, p. 4

Nous pouvons également nous référer à l'ouvrage de Fischer, professeur de psychologie sociale, voisine du travail social. La violence y est définie ainsi : « Le mot violence est un terme ambigu car il renvoie au concept de force et à son usage, mais aussi à la vie. En effet, étymologiquement, il ne comporte pas de connotation agressive (Bergeret, 1985) ; il est tiré du radical archaïque *bif* (*biwao*) qui, en raison de l'ambiguïté de prononciation digamma, a donné naissance conjointement à *bia* (la violence) et *bios* (la vie) ; au sens virginal du terme, il est donc impossible de séparer la violence de la vie. Ainsi, il y a une violence de la vie qui ne comporte pas la connotation actuelle d'agression.⁴ »

Nos observations nous font voir qu'il y a une sorte de confusion entre violence et agressivité que nous allons éclaircir par des définitions issues de différents auteurs.

Pour le canadien Gagnon, « l'agressivité en soi n'est ni bonne, ni mauvaise. La capacité d'agir agressivement fait partie du bagage génétique de l'être humain, au même titre que sa capacité à établir des liens sociaux étroits. Il s'agit de mécanismes permettant aux êtres humains de s'adapter, d'évoluer. L'agressivité devient inadaptée ou pathologique lorsqu'elle devient un mode courant ou exclusif d'interactions sociales et que ses manifestations répétées compromettent l'intégrité (physique, morale, psychologique, matérielle...) des autres et très souvent, celle de son auteur lui-même.⁵ »

Fischer emploie la définition suivante : « L'agressivité est un autre concept utilisé dans les études sur la violence ; celui-ci désigne une tendance, un trait psychologique plus qu'un acte. Cette tendance est liée à une pulsion visant à nuire à autrui ou à détruire un objet ; dans ce sens, elle peut être une manière de s'affirmer à travers une opposition ou une hostilité à l'égard d'autrui. (...) Les études sur l'agressivité animale ont introduit des concepts comme celui d'instinct de survie pour expliquer l'agressivité humaine ; il s'agit là d'une structure qui répond à des besoins fondamentaux pour préserver la survie et agir sur l'environnement extérieur.⁶ »

Nous pensons utile de faire une distinction supplémentaire entre agressivité et agression. « A la différence de l'agressivité qui est une énergie psychique pulsionnelle, l'agression est un acte. (...) Dans les études relatives à la violence, la psychologie sociale utilise le concept d'agression, plutôt que celui de violence.⁷ »

En d'autres termes et pour synthétiser les positions des auteurs présentés ci-dessus, nous pouvons conclure qu'il existe une forme de violence qui serait une force tournée soit vers autrui, soit vers soi-même, dont l'usage créerait des dommages physiques et/ou psychologiques. L'étymologie du mot « violence » est équivoque car il y a union entre violence et vie. L'agressivité est comprise comme un élan et l'agression comme l'acte en lui-même. En psychologie sociale, le terme retenu est « agression ».

⁴ Fischer G.-N. et coll., *Psychologie des violences sociales*, Dunod, Paris, 2003, p. 8

⁵ Gagnon C., *La prévention des problèmes d'adaptation chez les enfants et les adolescents. Tome 2 : les problèmes externalisés*. Presse de l'Université du Québec, 2000. Disponible sur le site [en ligne]. Adresse URL : <http://books.google.ch/books?id=INZ3gA2on8oC&pg=PT180&ots=ktgD1qNKRX&dq=d%C3%A9finition+de+l%27agressivit%C3%A9&hl=fr&sig=4DUjO1WYzU0UNVg-CTR9X8RaQk>, consulté le 17 avril 2009

⁶ Fischer G.-N. et coll., *Psychologie des violences sociales*, Dunod, Paris, 2003, p. 10

⁷ Ibid., p. 10

3.1.3 Les typologies de la violence selon l'OMS⁸ :

La typologie de la violence se divise en trois catégories que nous résumons ainsi :

- La violence auto-infligée : suicide, automutilation. L'individu se violence lui-même.
- La violence interpersonnelle qui se présente sous deux aspects :
 - La violence familiale c'est-à-dire la violence échangée entre les membres d'une même famille ou des partenaires intimes, qui se réalise dans un contexte souvent privé, à l'intérieur du foyer. Exemple : parents maltraitants un enfant.
 - La violence communautaire : entre personnes non-apparentées et qui ne se connaissent pas, elle a principalement lieu à l'extérieur du foyer. Exemple : actes de violence commis au hasard ou encore ceux qui se produisent en milieu institutionnel comme dans un home pour personnes âgées, actes de racisme...
- La violence collective : elle peut être de nature économique, sociale et politique, perpétrée par des groupes de personnes ou des Etats. Exemple : la guerre.

3.1.4 Nature des actes violents et personnes concernées par la violence⁹

Les actes violents peuvent être d'ordre :

- verbal
- physique (coups, contrainte physique...)
- sexuel (harcèlement, contrainte, viol...)
- psychologique/psychique (humiliation, dénigrement, harcèlement, menaces, manipulation...)
- économique (contrôler de manière extrême, refuser, priver...)
- institutionnel/organisationnel (trop d'heures, pas d'espaces de parole)
- hiérarchique ou sociétal (Pouvoir hiérarchique, Rapports de domination /soumission)
- institutionnel

Les trois catégories de personnes sont concernées par la violence:

- les auteurs : est considéré comme auteur celui qui commet un acte violent de quelque nature que ce soit.
- les victimes : est victime est la personne qui subit cette violence A l'heure actuelle, il existe de plus en plus de structures qui accueillent leurs plaintes et leur apportent un soutien.
- les témoins : se dit de la personne qui assiste à une situation de violence et qui peut être une victime indirecte comme, par exemple, un enfant dans une situation de violence conjugale.

⁸Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé (extrait)*, Genève, 2002. Disponible sur le site de l'OMS [en ligne]. Adresse URL : http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/a76808_fre.pdf, consulté le 15 novembre 2008

⁹ Ibid.

3.1.5 Les origines de la violence

Nous souhaitons, pour présenter les origines de la violence, nous référer à un auteur passionnant qui nous livre une vision essentielle pour en comprendre les mécanismes. Nous avons été séduites par sa clarté et son accessibilité en même temps que sa pertinence.

Dans son livre « Prisonniers de la haine », Aaron T. Beck, professeur de psychiatrie, part d'une expérience personnelle, de l'observation de nombreux patients et de l'aspect universel de la violence pour expliquer son origine.

Un dénominateur commun

Selon Beck, il y a une inversion des rôles entre agresseur et victime.

« Un dénominateur est commun à ces différentes formes de comportements violents : la victime est perçue comme un Ennemi, et l'agresseur se perçoit lui-même comme une innocente victime. (...) Une fois qu'un individu provoque la bagarre lors d'une dispute, tous ses sens sont centrés sur l'Ennemi. Dans certaines circonstances, cette focalisation sélective intense et cette mobilisation pour une action agressive peuvent sauver la vie ;, lorsqu'on est soumis, par exemple, à une agression physique. Dans la plupart des cas cependant l'image renvoyée par l'ennemi crée une haine destructrice entre les individus et les groupes¹⁰. »

D'après le propos présenté ci-dessus, même si l'agressivité peut être biophile, les comportements agressifs récurrents créent une dynamique de violence.

Représentations, pensées aux sources de la haine

Pour Beck, les origines de la plupart des violences, sont dues à des images que se constitue l'individu davantage qu'à une menace réelle. « Les personnes en conflit (...) confondent l'image avec la personne. La représentation la plus négative est l'adversaire perçu comme dangereux, malveillant, et méchant. Qu'elle soit appliquée à un conjoint hostile ou aux membres d'une froide et lointaine puissance, la représentation négative fixée est renforcée par les souvenirs sélectifs d'injustices passées, réelles ou imaginaires, et par les attributions malveillantes. Leurs pensées sont enfermées dans les prisons de la haine¹¹. »

Nous voyons, par cet extrait, que les pensées et les souvenirs d'un individu ou d'une collectivité influencent les comportements violents. Les représentations erronées, les croyances viennent apporter leur lot de fausseté dans l'interprétation de la réalité et peuvent entraîner de la violence. Il existe d'autres facteurs de risque originels, nous continuerons notre présentation en nous appuyant sur des modèles théoriques exposés par Fischer (2003).

¹⁰ Beck A.T., *Prisonniers de la haine, Les racines de la violence*, Masson, Paris, 2002, p. 5-6

¹¹ Ibid. p. 14

3.1.5.1 Les modèles théoriques de la violence

Nous jugeons pertinent de nous référer à un autre auteur qui présente différents modèles théoriques de la violence afin d'approfondir la notion d'origine de la violence.

Nous présenterons succinctement les concepts globaux dans le domaine des théories neurobiologiques, psychologiques, criminologiques, les approches psychosociales et écologiques. D'une part, cette démarche se veut exploratoire, ceci afin de déterminer plus précisément si la violence originellement est unique ou plutôt multifactorielle. D'autre part, nous pouvons constater que plusieurs disciplines s'intéressant à définir ses origines viendront enrichir, de ce fait, notre vision et soutenir notre compréhension du phénomène.

Théories neurobiologiques

Nous avons tout d'abord voulu savoir s'il existe une cause physiologique de la violence.

Les théories neurobiologiques tiennent compte de « plusieurs approches qui se fondent sur des **postulats biologiques** pour expliquer les comportements de violence. C'est l'éthologie en particulier qui a mis en évidence les bases biologiques du comportement agressif chez l'animal. Ce paradigme, introduit par Konrad Lorenz (1966), postule l'existence d'un **instinct agressif** sous la forme d'une énergie spécifique endogène qui se déchargerait d'une façon ou d'une autre. (...) Pour Lorenz, cet instinct d'agression correspond à une **réalité endogène spécifique** qui s'exprime par une **nécessité biologique**. (...) »

Appliquées au comportement humain, les théories neurobiologiques ont cherché à établir des corrélations entre les mécanismes neurophysiologiques et les comportements d'agression. Ainsi, un certain nombre de recherches a montré le rôle déterminant joué par le système neuronique dans l'élaboration des réactions émotionnelles par le système limbique, en particulier, sur les réactions agressives. (...) Mais ces différences de degré d'agressivité déterminées génétiquement peuvent être modifiées par l'apprentissage. Exemple : on place des animaux agressifs en situation répétée d'échec suite à leur agression. (...) La question d'un **génotype dans le comportement agressif** humain a été posée à partir des débats suscités par les effets de l'existence d'un **chromosome Y** surnuméraire chez certains hommes. (...) En effet, l'existence de ce chromosome chez certaines personnes a donné lieu à une « théorie du chromosome du crime », c'est-à-dire qu'on a utilisé ce facteur pour affirmer une prédisposition biologique à la violence. En réalité, comme le souligne Karli (1987), « toutes les études sérieuses conduisent à la conclusion qu'il est abusif de considérer que le chromosome Y surnuméraire «prédispose», voire «pousse» à la violence et qu'il est inutile, voire dangereux, de procéder à ce genre de « stigmatisation ». (...) Si les théories neurobiologiques ont mis en évidence des processus biologiques liés à l'agression, on ne peut en déduire que les comportements d'agression sont déterminés par des facteurs biologiques. (...) Les grandes différences existant entre les individus et les sociétés, en ce qui concerne le comportement agressif, indiquent qu'il ne s'agit pas d'une prédisposition déterminée biologiquement, mais d'un comportement lié aux facteurs complexes de **l'apprentissage**,

de l'expérience, du contexte social, de la situation dans laquelle s'exprime un type d'agression donnée.¹² »

Cette théorie nous éclaire, en nous démontrant qu'une origine purement biologique est à exclure. Il n'existe pas de chromosome de la violence.

Théories psychologiques

La deuxième approche présentée sous la forme d'un résumé détaillé explicite le point de vue théorique lié à la psychologie, discipline qui est apparentée au travail social. D'une manière générale, les théories psychologiques regroupent une diversité d'orientations qui privilégie les processus psychiques pour expliquer l'agressivité et la violence.

Parmi les facteurs énumérés, trois sont de nature à évaluer leur rôle dans les agressions (...):

1. *Les traits de personnalité :*

(...) deux types d'approche permettent d'illustrer la manière dont elles ont été appréhendées. La première est la **théorie psychanalytique**. Dans cette perspective, la personnalité est tout d'abord interprétée comme une **réalité conflictuelle** entre des instances ou des processus dynamiques qui poussent l'énergie psychique dans des directions opposées ; parmi celles-ci existent des pulsions qui sont orientées vers **l'auto-destruction** ou la destruction d'autrui et que Freud (1915) qualifie de **pulsions de mort**. Ce sont elles qui constituent la source psychologique de l'agression.

(...) Parallèlement à l'explication psychanalytique, diverses approches psychologiques ont cherché à établir un lien entre les expressions particulières de la violence et les traits de la personnalité ; ainsi a été dégagé le concept de personnalité criminelle. C'est la théorie du « noyau central de la personnalité criminelle » de Pinatel (1975) qui fut l'une des premières à considérer certains traits psychologiques comme des facteurs de passage à l'acte criminel ; parmi ces traits spécifiques, figurent **l'égoïsme, la labilité, l'agressivité et l'indifférence affective**. Selon Pinatel, ces traits se retrouvent sous des formes différentes chez tous les individus mais, dans le comportement violent, ils constituent une caractéristique spécifique. (...) Plutôt que de parler de traits de personnalité, d'autres travaux font référence aux **distorsions cognitives**, c'est-à-dire à un ensemble « d'erreurs de pensée » propres à certains individus et qui expliquent leur vision du monde et leur réaction à diverses situations (Yochelson et Samenow, 1976). De tels biais cognitifs sont considérés comme autant de traits de la personnalité criminelle, c'est-à-dire interprétés comme des facteurs pouvant conduire à l'acte violent.

2. *Etats émotionnels et agression :*

(...) C'est l'importance et le rôle joués par les **émotions de nature aversive**, c'est-à-dire les composantes affectives déplaisantes générées par toute situation perçue comme une menace ou une atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique, qui ont été particulièrement

¹² Fischer G.-N. et coll., *Psychologie des violences sociales*, Dunod, Paris, 2003, p. 13 et suivantes

retenus. Comme l'a souligné Karli (1987) (...), « l'émotion aversive assure une fonction de médiation vitale entre les circonstances changeantes de l'environnement et les réponses adaptatives qui reflètent une interprétation de ces circonstances sur la base de traces laissées dans le cerveau par l'histoire individuelle ». Deux types de situations émotionnelles ont plus particulièrement retenu l'attention des chercheurs ; ce sont, d'une part, les diverses **formes d'activation émotionnelle** et, d'autre part, la **fonction de la frustration**. Différents types d'activation émotionnelle tels que **le bruit, l'activité physique, les compétitions sportives, les drogues, ou la provocation** ont été étudiés et considérés comme des facteurs susceptibles de **provoquer une agression**. Ainsi, la provocation, qui peut prendre aussi bien la forme d'un traitement injuste que celle d'une douleur physique, est propre à susciter une réaction de type agressif. Le niveau d'agressivité est alors plus influencé par l'**intention** malveillante associée à un geste ou une parole qu'à l'information objective ou même la douleur ressentie. Les sentiments de frustration sont une autre cause d'agressivité et d'agression (Dollard, Doob, Miller, Mower et Sears, 1939). (...) Dans cette perspective, l'agression est considérée comme une réaction à des situations ou des expériences vécues comme frustrantes. Cette théorie a marqué les recherches dans ce domaine durant de nombreuses années ; mais les résultats auxquels elles ont donné lieu sont contradictoires : **la frustration n'engendre pas toujours l'agression** ; parfois, elle conduit à la dépression et, parfois, elle n'a aucun effet. En d'autres termes, l'agression n'est pas une conséquence directe de la frustration et cette dernière n'est pas une cause suffisante de l'agression.

3. **La personnalité antisociale :**

Ce sont les théories psychopathologiques qui ont abordé la violence à partir de troubles ou de désordres psychiques. Le terme de psychopathie a été utilisé pour désigner un trouble de personnalité caractérisé par une **insensibilité à la souffrance d'autrui, une absence de culpabilité, une incapacité à maintenir des relations durables avec autrui** : autant de traits qui aident à comprendre les motivations d'ordre pathologique intervenant dans les comportements violents (Hare, 1996). Des enfants ayant commis des délits graves présentaient des troubles affectifs sérieux : sentiment d'insécurité concernant les rapports affectifs, troubles affectifs liés à la discipline familiale, jalousie, etc. (...) Ces traits rendent compte de cette préoccupation à identifier les liens existant entre la violence et les caractéristiques de personnalité antisociale ou psychopathe ; si les diagnostics effectués notamment à partir des échelles de psychopathie (*Hare Psychopathy Checklist*) (Hare, 1991) ont permis de montrer que violence et psychopathie étaient associées, on ne peut fonder la violence des psychopathes uniquement sur ce diagnostic.¹³»

Selon cette approche, il est impossible de tirer une règle générale explicative de la violence. Il peut y avoir des incidences particulières si l'on tient compte des traits de personnalité, des états émotionnels et de la personnalité antisociale mais elles ne sont pas de nature à expliquer la globalité des origines des agressions. Nous pouvons conclure qu'il existe des facteurs psychologiques pouvant influencer la violence. Cependant, à eux seuls, ils ne donnent qu'une réponse partielle et n'expliquent pas le mécanisme entier.

¹³ Ibid.

Théories criminologiques

La criminologie s'est aussi penchée sur le phénomène de la violence. Nous trouvons pertinent d'explorer cette piste afin de vérifier s'il existe ou non des études qui développeraient les paramètres de la dynamique de l'agression, traitée dans cette partie sous la notion de violence criminelle. Nous sommes conscientes que cette approche n'est pas directement liée à la problématique telle que présentée dans ce mémoire mais qu'elle en forme un corollaire ; aussi, nous la développerons succinctement, le but étant de prospecter de manière large afin de vérifier s'il existe une source explicative à la violence.

« Les théories criminologiques abordent la violence à partir d'une catégorisation de la **gravité d'un ensemble d'actes** ou de faits en tant qu'ils sont **interdits par la loi et sanctionnés par la société**, comme des délits ou des crimes. On parlera alors de **violence criminelle** ; elle regroupe **quatre formes principales d'actes : l'homicide, l'agression sexuelle, le vol qualifié et l'usage intentionnel de la force contre autrui.**

La criminologie est aujourd'hui une discipline reconnue qui cherche à apporter des explications scientifiques au phénomène criminel. Elle a développé une conception de la violence qui se réfère aux dimensions de la loi en tant que cadre d'évaluation et de sanction des actes et à celles de préjudice en tant qu'atteinte contre autrui et contre l'ordre social.

La théorie de l'homme criminel

Le premier type de théorie est celui de l'homme criminel élaboré par Lombroso (1876) ; selon lui, il existerait un rapport entre la criminalité et les caractéristiques physiques ou anatomiques d'un individu criminel (...). La théorie de Lombroso a donné lieu à de vives critiques ; elle est aujourd'hui abandonnée.

Les théories qui se sont intéressées à l'homme criminel ont par la suite davantage considéré les attitudes psychologiques qui rendent possible le crime et ont mis l'accent sur la personnalité criminelle comme on l'a souligné à propos de la théorie de Pinatel (1963).

La théorie des facteurs criminogènes

Le deuxième type de théorie porte moins sur les traits de l'homme criminel que sur les facteurs criminogènes ; dans cette perspective, le crime est envisagé comme un phénomène multifactoriel, déterminé notamment par un ensemble de conditions économiques et sociales qui forment le bouillon de culture de la délinquance. C'est donc le rapport entre les violences criminelles et la délinquance qui a été considéré. (...)

Les théories criminologiques ont apporté un éclairage à la compréhension du comportement criminel en montrant qu'il s'agit d'un phénomène complexe où intervient une multiplicité de facteurs psychologiques et sociaux ; en même temps, ces théories reflètent la relativité de la définition même de la violence criminelle, dans la mesure où elle est fonction des lois d'une société qui qualifient un type de violence comme criminel.¹⁴»

¹⁴ Ibid.

Selon notre compréhension, comme pour les deux précédentes théories, il n'existe pas de cause unique à la violence, elle est multifactorielle. Ce qui est notamment mis en relief dans ce passage est l'aspect légal qui pose des limites à la violence par l'utilisation de sanctions.

Les approches psychosociales de la violence

Les approches psychosociales sont intéressantes car elles sont adjacentes au travail social et tiennent compte, par définition, des différents aspects liés à l'être humain.

« (...) Ces approches considèrent que les aspects psychosociaux, c'est-à-dire le milieu, le contexte, la situation, les processus relationnels, peuvent déterminer un comportement agressif.

1 *Socialisation et violence*

« Etudiant les causes de la délinquance, Hirschi, en 1969 constate que celle-ci n'est pas l'apanage des milieux les plus défavorisés ni celui d'une catégorie ethnique particulière mais qu'elle dépend de la qualité des liens sociaux. Il développe ainsi une théorie du lien social dans laquelle il distingue quatre formes principales de relation :

- le degré d'attachement de l'enfant et de l'adolescent à sa famille, à ses parents, à son milieu et aux institutions (*attachment*) ;
- l'acceptation et le sentiment d'implication par rapport à un ensemble de buts et d'intérêts proposés par la société globale (*commitment*) ;
- la participation effective aux activités sociales (*involvement*) ;
- la croyance dans la validité des règles sociales et morales (*belief*).

Dans cette perspective, la délinquance résulte de l'absence et de la carence du lien social ; deux lois essentielles se dégagent de ce cadre théorique : plus un jeune est attaché à ses parents et à l'école, moins il risque de devenir délinquant ; plus il est engagé dans un projet scolaire ou de formation, moins il a tendance à commettre des délits.

2 *Conformité, soumission et violence*

Milgram (1974) a démontré, au cours d'une expérience, que, lorsque les individus sont soumis à une autorité, la majorité d'entre eux obéit aux ordres qu'on leur donne même s'il s'agit de commettre des actes de violence les plus atroces. Autrement dit, dans des conditions de soumission à l'autorité, le fait de commettre un acte violent est considéré avant tout comme l'exécution d'un ordre qui justifie par conséquent la violence. Cette expérience illustre les caractéristiques des relations entre soumission et violence. Nous savons à quelles atrocités a conduit ce type d'obéissance. L'individu ne se sent plus responsable de ses actes car, du fait de sa soumission, il oublie qu'il est en train de blesser ou tuer un autre être humain ; cette dénégaration se traduit par exemple dans le fait que l'agresseur modifie la perception qu'il a de la victime en la considérant comme un être inférieur. La dépersonnalisation permet ainsi de neutraliser, de gommer l'identité de celui auquel on fait mal. (...) Ces résultats apportent un éclairage complémentaire sur la manière dont un acte violent peut être légitimé par les conditions sociales dans lesquelles il s'exprime.

3 La violence dans la perspective sociocognitive

La perspective sociocognitive suggère qu'un individu confronté à un comportement agressif va l'évaluer de diverses manières : en termes de menace, de danger, d'offense, etc. ; ces attributions jouent un rôle important dans la façon de réagir ; par exemple, si, face à une forme d'agression, on indique à quelqu'un que l'on perçoit son acte comme non délibéré, il aura probablement tendance à avoir une réaction moins agressive (Zillmann, 1978). Les approches sociocognitives de la violence établissent ainsi un lien entre le comportement violent et la manière dont l'individu l'interprète et lui confère un sens.

Une autre approche, la théorie de l'esprit, montre l'implication de la zone frontale dans l'aptitude d'un individu à faire des inférences (Frith, 1998). Cette théorie a été utilisée pour comprendre les troubles du développement notamment chez les autistes et schizophrènes. Depuis quelques années, elle est aussi utilisée pour expliquer certains déficits cognitifs, en particulier en situation d'interaction sociale chez des personnes ayant une lésion frontale. Des études suggèrent qu'elle pourrait expliquer des troubles comportementaux, en particulier agressifs, liés à un dysfonctionnement survenant au niveau du circuit neuronal (Baron-Cohen, Ring, Moriarty, Schmitz, Costa et Ell, 1994).¹⁵»

Un modèle intégrateur : le modèle écologique

« A la différence des modèles précédents qui privilégient un facteur particulier, le modèle écologique part du fait qu'aucun facteur ne peut expliquer à lui seul la violence ; celle-ci comporte de multiples facettes. Il cherche ainsi à comprendre le lien entre ces facteurs et la violence en retenant plusieurs niveaux d'interactions :

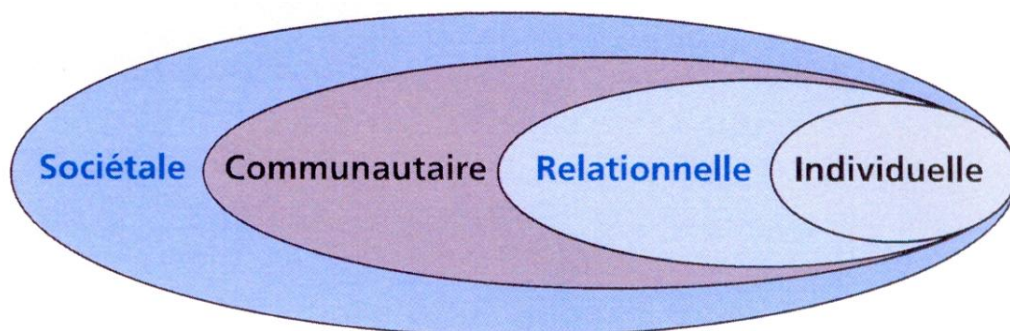
1. Le premier niveau porte sur les facteurs **individuels** ; ces caractéristiques individuelles sont étudiées en tant que facteurs à risque de violence ; ainsi en est-il du niveau d'instruction, des facteurs démographiques, de l'abus de drogues, etc. ;
2. Le deuxième niveau concerne les facteurs **relationnels** ; il cherche à identifier les caractéristiques des relations proches, avec les partenaires intimes, les pairs, les membres de la famille, qui tendent à augmenter le risque de violence ; (...) le type et la qualité des relations avec les proches sont considérés comme un facteur d'influence du comportement agressif ;
3. Le troisième niveau concerne les facteurs **institutionnels** : il vise à cerner les caractéristiques des cadres de vie, de travail, de l'école comme jouant sur le risque de violence ; ainsi les quartiers pauvres ou délabrés, où le taux de chômage est élevé, où le trafic de drogues est installé, où l'isolement social est fort, où le soutien social est faible, sont autant de facteurs où le risque de violence est plus important ;
4. Le quatrième niveau concerne les facteurs **sociaux** ; il s'agit des nombreux facteurs de société qui peuvent influencer le risque de violence ou créer un climat de violence. Parmi les caractéristiques contextuelles, les différentes normes culturelles qui régissent les comportements et rôles sociaux, interviennent de manière spécifique ; ainsi les normes qui affirment la domination des hommes sur les femmes, les normes selon lesquelles il est acceptable de recourir à la violence pour résoudre les conflits, sont autant d'expressions de ces facteurs.

¹⁵ Ibid.

En dégagant une multiplicité de facettes, le modèle écologique montre que la violence est un phénomène complexe qui résulte de l'interaction de différents facteurs jouant chacun un rôle plus ou moins grand dans le risque de violence.¹⁶ »

Lorsque nous avons débuté nos recherches, il a été difficile de traiter tous les aspects de la violence qui est un thème assez vaste. Nous avons dû opérer une sélection. Nous utiliserons les informations et les définitions citées dans le cadre théorique pour faciliter l'analyse des données.

L'OMS présente le modèle écologique pour comprendre le phénomène de la violence de manière suivante :¹⁷



3.2 INFLUENCES DE LA GESTION DES ÉMOTIONS ET DE LA COMMUNICATION SUR LA VIOLENCE

3.2.1 La gestion des émotions et la violence

«Les émotions sont notre langage commun. Aujourd'hui, pour réussir, nos capacités à gérer les émotions comptent autant qu'un QI élevé et des compétences techniques. C'est l'intelligence du cœur, l'intelligence des rapports sociaux, qui fait la différence»¹⁸

Nous avons choisi de traiter de la gestion des émotions car, selon nous, elle influence directement la violence du travailleur social dans son quotidien professionnel. Sa capacité à repérer et à gérer ses propres émotions pourra le conduire à faire le même travail avec les bénéficiaires. Pour cela, nous souhaitons présenter une définition et une brève grammaire des émotions principales pour comprendre l'utilité de celles-ci, et plus particulièrement de la colère communément liée à la problématique de la violence.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé*, 18, Genève, 2002. Disponible sur le site de l'OMS [en ligne]. Adresse URL : http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/a76808_fre.pdf, consulté le 15 novembre 2008

¹⁸ I. Fillozat I., *L'intelligence du cœur*, Ed. Jean-claude Lattès, 1997, 4^{ème} de couverture.

3.2.1.1 Qu'est-ce qu'une émotion ?

Si l'on se base sur l'étymologie proposée par Fillozat, « le mot « é-motion » se décompose en deux parties: « motion » indique un mouvement alors que « é » est un préfixe latin qui implique une direction et qui signifie « hors de ». Nous pouvons alors dire qu'il s'agit d'un mouvement qui naît à l'intérieur de la personne et qui s'exprime vers l'extérieur ou encore « une sensation qui nous dit ce que nous sommes et nous met en relation avec le monde ». L'émotion nous donne une information et nous guide vers « la conscience de notre personne propre ». ¹⁹

3.2.1.2 A quoi servent les émotions ?

Selon Goleman (1997), l'émotion a une fonction importante et capitale chez l'être humain. Au cours de l'évolution de l'humanité, les émotions ont permis la survie de l'espèce et elles sont des réponses à une situation à laquelle l'homme réagit de manière instinctive.

« (...)... si nos émotions ont été de bons guides au cours de notre long processus évolutif, les réalités nouvelles de la civilisation sont apparues avec une telle rapidité que la lente marche de l'évolution n'a pas pu en suivre le rythme. (...) Nous sommes biologiquement influencé par notre passé ancestral. (...) Les émotions qui sont des réponses physiologiques face à un événement permettent au corps de réagir²⁰. » On dénombre communément entre six et sept émotions de base. Nous allons les présenter selon la répartition établie par Goleman²¹ :

- La colère : Le sang afflue vers les mains, « ce qui permet à l'individu de s'emparer plus prestement d'une arme ou de frapper un ennemi et une sécrétion massive d'hormones comme l'adrénaline libère l'énergie nécessaire à une action vigoureuse. »
- La peur : le sang se dirige vers les muscles pour favoriser le mouvement de fuite. Il y a souvent un moment d'immobilité avant l'action afin de vérifier si la réponse est adéquate. « Les centres émotionnels du cerveau sécrètent massivement des hormones qui mettent le corps en état d'alerte générale, celui-ci se tend, prêt à agir, l'attention se fixe sur la menace imminente, attitude idéale pour décider quelle réaction est la plus appropriée. »
- Le bonheur ou la joie : « caractérisé par une augmentation de l'activité du centre cérébral qui inhibe les sentiments négatifs et favorise un accroissement de l'énergie disponible et un ralentissement de l'activité des centres générateurs d'inquiétude. » C'est une émotion qui apporte au corps détente et repos et qui permet de se construire et de se réaliser.
- L'amour : « la tendresse et la satisfaction sexuelle provoquent (...) un réflexe parasympathique appelé « réponse de relaxation » qui consiste en un ensemble de réactions corporelles qui engendrent un état général de calme et de contentement propice à la coopération. »
- La surprise : le champ visuel est élargi par un haussement des sourcils, ce qui « accroît la quantité de lumière atteignant la rétine. » L'œil va capter des

¹⁹ Ibid. p. 31

²⁰ Goleman D., *L'intelligence émotionnelle*, Editions Robert Laffont, S.A., Paris, 1997, p. 19

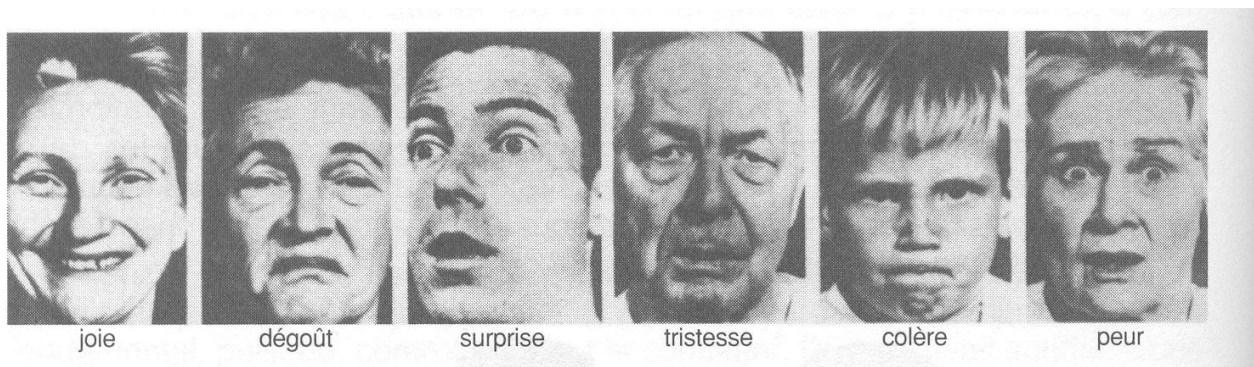
²¹ Goleman D., *L'intelligence émotionnelle*, Editions Robert Laffont, S.A., Paris, 1997, p. 22-23

informations face à la situation et donne la possibilité à l'être humain de trouver la réponse la plus appropriée face à l'événement.

- Le dégoût : selon les observations de Darwin, l'expression du dégoût « semble refléter une tentative primitive pour fermer les narines à une odeur désagréable ou recracher un aliment toxique »
- La tristesse : « Une des fonctions principales de la tristesse est d'aider à supporter une perte douloureuse. Le repli sur soi permet de faire le deuil d'un être cher ou de digérer un espoir déçu, d'en mesurer les conséquences pour sa propre vie et, lorsque l'énergie revient, de projeter un nouveau départ. »

Nous ajouterons une remarque, la culture influence beaucoup la manière dont sont exprimées les émotions même si elles sont communes à tout être humain. Autrement dit, les émotions ne se manifestent pas pareillement si l'on est un homme ou une femme, si l'on vient d'Europe ou d'Asie, etc. Dans notre culture, pour citer un autre exemple, il est couramment accepté pour un homme de se mettre en colère, alors que la femme exprimera plus facilement de la tristesse. Ainsi, l'éducation liée à la culture d'origine joue un rôle assez important dans l'expression du langage émotionnel.

LES EMOTIONS FONDAMENTALES ET LEUR EXPRESSION, SELON EKMAN²²



Après avoir brièvement défini la base grammaticale des émotions, nous allons nous intéresser plus précisément à la gestion des émotions en lien avec la problématique de la violence et parler plus particulièrement de la colère et la peur.

²² P.EKMAN, Human Interaction Laboratory (San Francisco)

La communication non verbale, *Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, ESF éditeur, Paris, 1996 p.64

3.2.1.3 La colère selon Christen [et al.]²³ :

« Alice Miller (1984) affirme qu'un individu qui accepte que sa colère fasse partie intégrante de lui, et l'exprime, ne devient pas violent.

(...) Personne n'apprend aux enfants comment exprimer la colère sans détruire ni l'autre ni la relation, seule voie pour permettre l'acceptation de ce sentiment qui habite régulièrement l'individu.

(...) Pour nous, la colère est un mode d'expression de l'agressivité. Celui qui est en colère et qui n'est pas écouté a le sentiment qu'on ne prend pas au sérieux sa souffrance. »

3.2.1.4 La fonction de la colère

Pour compléter cette définition, nous ajouterons les propos de Fillozat qui explique que « la colère est une réaction à la frustration et à l'injustice. Elle offre l'énergie de l'affirmation de soi. Elle sert de maintien de nos frontières corporelles, psychologiques ou sociales et à la défense de nos droits. Surgissant au moindre non-respect de notre intégrité, elle nous alerte sur nos besoins tant physiques que psychiques et nous permet d'harmoniser nos relations aux autres. (...) L'harmonie est un équilibre trouvé entre deux êtres qui se confrontent l'un à l'autre. Il est important de ne pas confondre la colère avec la violence et la prise de pouvoir sur l'autre²⁴. »

Il est donc nécessaire de distinguer violence et colère car une colère mal gérée peut dériver et se transformer en violence.

Comme déjà relevé dans un chapitre précédent, une autre confusion courante est la méprise entre agressivité et violence. L'agressivité qui ne vire pas à de la destructivité est considérée comme « une dimension innée, du fait qu'il est nécessaire de protéger sa vie. ²⁵»

3.2.1.5 Peur et violence

La peur et ses manifestations physiques sont des réponses instinctives à une agression, un danger... Dans son prolongement, la peur, qui est communément liée à l'angoisse de la mort, peut être un déclencheur de violence.

« La peur est l'émotion qui nous signale un danger potentiel, déclenche notre instinct de survie qui nous invite à nous protéger, à prendre nos dispositions pour faire face aux menaces qui peuvent peser sur nous. Ainsi la peur est en chaque individu et il ne s'agit pas de la refouler en refusant de l'avouer. Il s'agit, au contraire, d'en prendre conscience, de s'efforcer de l'accueillir, de l'apprivoiser, de l'assumer et de la surmonter, tout en sachant que cet effort devra être sans cesse recommencé. Il arrive souvent que ce soit la

²³ Christen M.[et al.], *Vivre sans violence ? dans les couples, les institutions, les écoles*, Editions érès, Ramonville Saint-Agne, 2004

²⁴ Fillozat I., *L'intelligence du cœur*, Ed. Jean-claude Lattès, 1997, p. 34-35

²⁵ Fillozat I., *L'intelligence du cœur*, Ed. Jean-claude Lattès, 1997, p. 31

peur qui crée le danger, et non le danger qui crée la peur. La présence de l'autre, de l'étranger, de l'inconnu fait peser une incertitude sur mon avenir ; il m'installe dans l'insécurité, dans l'inquiétude, dans la peur : peur du danger, peur de la souffrance, peur, en définitive, de la mort violente. La peur est, en l'homme, l'un des ressorts les plus puissants de la violence²⁶. »

Il est important dans cette recherche et en lien avec la gestion des émotions, de préciser que la peur est une réaction qui peut provoquer des conséquences désastreuses si elle n'est pas conscientisée et maîtrisée.

3.2.2 La communication et la violence

Comme mentionné dans les hypothèses, nous pensons que la communication a un impact direct sur la violence. La communication peut être constructive ou elle peut engendrer le conflit, la violence, voire des infractions graves.

Différentes approches tentent de définir la communication et offrent des outils.

3.2.3 Définition de la communication

« (...) tout comportement a la valeur d'un message, c'est-à-dire qu'il est une communication, il suit qu'on ne peut pas ne pas communiquer. Activité ou inactivité, parole ou silence, tout a valeur de message. De tels comportements influencent les autres, et les autres, en retour, ne peuvent pas *ne pas* réagir à ces communications et, de ce fait, eux-mêmes communiquer. Il faut bien comprendre que seul le fait de ne pas parler ou de ne pas prêter attention à autrui ne constitue pas une exception à ce que nous venons de dire. Un homme attablé dans un bar rempli de monde et qui regarde droit devant lui, un passager dans un avion reste assis dans son fauteuil les yeux fermés, communiquent tous deux, un message : ils ne veulent parler à personne et ne veulent pas qu'on leur adresse la parole ; en général, leurs voisins « comprennent le message » et y réagissent normalement en les laissant tranquilles. Manifestement, il y a là un échange de communication, tout autant que dans une discussion animée²⁷. »

Cette définition est explicite car elle se base sur un exemple concret et met en évidence l'impossibilité de ne pas communiquer, tout illustrant le raisonnement des auteurs.

²⁶ Muller J.M., *Dictionnaire de la non-violence*, Les Editions du Relié, Gordes, France, 2005, p. 286-287

²⁷ Watzlawick P., Helmick Beavin J., Don D. Jackson, *Une logique de la communication*, Editions du Seuil pour la traduction française, 1972, p. 46

3.2.4 Différents types de communication

La communication verbale

Selon Watzlawick et ses collaborateurs, « la communication ne fait pas que véhiculer de l'information, elle impose aussi un comportement. (...) Une communication véhicule un *contenu* d'information, et à ce niveau, l'être humain se représente habituellement ce qui est dit concrètement. Toutefois une communication implique toujours une définition de la relation entre les personnes qui communiquent et inclut, la plupart du temps, des indications sur la manière d'interpréter son contenu.

Le *niveau relationnel* se réfère donc à la manière dont le message ou le contenu doit être compris et à la manière dont est définie la relation entre les personnes concernées. (...) Le niveau relationnel n'a toutefois pas toujours besoin d'être exprimé en mots ; en fait, la plupart du temps, il est exprimé non verbalement. Par des indices contextuels et non verbaux, nous pouvons très bien communiquer s'il s'agit d'un échange sérieux, d'une conversation amicale, d'une réprimande, d'une critique, d'une plaisanterie ou d'un sarcasme. En même temps que le contenu, nous donnons des indices sur la façon dont nous attendons que l'autre réponde et sur le type de relation en cours²⁸. »

La communication non verbale

Comme nous avons pu le constater, la communication ne dépend pas que de l'information que nous voulons transmettre mais va au-delà des mots. De nombreux facteurs jouent un rôle et influencent la communication.

Voici une petite liste d'attitudes ou d'éléments à prendre en compte lorsque nous communiquons:

- Le silence
- Les odeurs
- L'apparence physique
- Le regard
- Les gestes en général et les gestes des mains
- Les mimiques et expressions faciales
- Le sourire
- Les retraits et les avances
- L'attitude corporelle
- Les vêtements

« Nous ne pouvons pas ne pas communiquer »

Cette fameuse phrase de Watzlawick résume clairement ce que nous avons vu sur la communication jusqu'ici. « La communication n'a pas de contraire. En effet, un être humain ne peut pas ne pas agir, et toutes les actions ont potentiellement une valeur communicative. Verbalement ou silencieusement, par le geste ou l'immobilité, d'une

²⁸ Myers, *Les bases de la communication humaine, une approche théorique et pratique*, Ed. Chenelière, Canada, 1990, p. 113

manière ou d'une autre, nous atteignons toujours les autres, qui en retour répondent inévitablement à nos actions et comportements.²⁹»

Après avoir exposé de manière synthétique les bases théoriques de la communication, nous retenons la citation de Paul Watzlawick et la considérons comme une phrase clé.

Elle nous démontre clairement que la communication est omniprésente dans notre travail et nous prouve l'influence importante qu'elle a sur la thématique de la violence.

L'art de communiquer est traité dans beaucoup d'approches différentes et nous avons choisi quelques approches qui nous semblent pertinentes et que nous allons développer dans le chapitre « outils du travailleur social ». Ces approches offrent des outils soutenant une communication constructive pour prévenir la violence ou gérer des situations de violence.

3.3 TRAVAIL SOCIAL ET VIOLENCE

Lors de confrontation entre jeunes par exemple, le TS peut être à la fois témoin et victime de violence, il peut aussi en être l'auteur par une action inappropriée et favoriser ainsi la violence. Comme le TS est son propre outil, il doit être vigilant et se baser sur une charte afin de pouvoir observer un comportement adéquat. Selon nous, il est nécessaire que le TS s'interroge sur sa propre violence intérieure ou provoquée par une situation extérieure. Il doit être et rester vigilant pour ne pas jouer un rôle de sauveteur. Nous pensons que le travail social et la violence se côtoient et les travailleurs sociaux doivent trouver le moyen de la diminuer et de la prévenir.

Nous avons choisi de débiter ce chapitre par une présentation du terme « travail social », nous allons le définir et nous intéresser à l'éthique du professionnel. Ensuite, nous traiterons de l'aide contrainte qui est un cas de figure particulier pouvant faire naître de la violence.

3.3.1 Etymologie et généralités

Le Robert donne cette définition « Eduquer découle étymologiquement du mot latin dux, « chef », mot désignant une magistrature et un titre de noblesse, d'où « conduire » et « Qu'on peut conduire ou tirer », « malléable ». Educare veut dire « produire », « nourrir » ou « élever ».

On pourrait dire que éduquer contient la notion de conduire l'être humain qui bénéficie de l'aide et l'amener vers l'autonomie.³⁰ »

²⁹ Ibid.

³⁰ Dictionnaire étymologique du français, Le Robert, Paris, 2002

Le travailleur social œuvre pour une action qui est en cohérence avec l'exercice de sa profession et qui se réfère au cahier des charges de son institution, à la déontologie et à l'éthique du travail social.

Par la nature de sa fonction, le travailleur social est en relation avec son entourage : bénéficiaires, collègues et hiérarchie.

La communication est son principal outil. Dans ses interactions, il est possible que la relation soit constructive ou, au contraire, que le rapport évolue en conflit, voire en violence.

Notre recherche s'intéresse aux ressources mobilisées par le travailleur social pour prévenir la violence ou pour agir face à une situation de violence afin de rester dans la bienveillance avec lui-même et les autres personnes rencontrées dans son milieu professionnel. Nous présentons, ci-dessous, une courte définition du travail social et de l'éthique du travailleur social, ceci afin de clarifier son intervention et les contingences morales de ce dernier. Puis nous présenterons les dangers de la relation d'aide, le travail social et le pouvoir, l'aide contrainte et, pour conclure ce chapitre, nous exposerons la nature particulière du travail éducatif.

3.3.1.1 Le travail social, définition ³¹

Le professionnel du travail social œuvre pour le changement social, en résolvant des problèmes de relations humaines, d'autonomie et de liberté des personnes en vue d'améliorer leur existence. Le travailleur social intervient au point d'interaction des personnes et de leur environnement, en utilisant les théories du comportement et sa connaissance des institutions sociales.

Ce sont les principes des droits de l'homme et de la justice sociale qui fondent le travail social.

3.3.1.2 L'éthique du travailleur social ³²

L'éthique du travailleur social est basée sur des déclarations et conventions internationales comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les Droits de l'Enfant et la Convention sur l'Élimination de Toute Forme de Discrimination Raciale, etc.

La fédération dit à ce propos : « Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque individu, et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux ont à faire respecter et à défendre l'intégrité et le bien-être physique, psychologique, affectif et spirituel de chaque personne. Cela signifie :

³¹ Selon la FITS Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux, module éthique du travail social, www.ifsw.org, consulté le 20 décembre

³² Ibid.

1. Respecter le droit à l'autodétermination

Les travailleurs sociaux, indépendamment de leurs valeurs et choix de vie, doivent respecter et faire valoir les droits des personnes à décider d'eux-mêmes, pourvu qu'ils ne menacent pas les droits et les intérêts légitimes des autres.

2. Défendre le droit à la participation

Les travailleurs sociaux doivent défendre l'implication et la participation totale des personnes qui utilisent leurs services de façon à les rendre autonomes dans les décisions et les actions qui concernent leur existence.

3. Traiter chaque personne comme un tout

Les TS sont concernés par la personne dans sa globalité, dans sa famille et dans la communauté, dans son environnement naturel et sociétal, et doivent veiller à prendre en compte sa vie sous tous ses aspects.

4. Identifier et développer les capacités personnelles

Les travailleurs sociaux doivent s'intéresser d'abord aux capacités personnelles des individus, des groupes et des communautés et les aider ainsi à devenir autonomes.

De plus le travailleur social est soumis à la justice sociale ainsi qu'au code de déontologie.

3.3.1.3 Dangers de la relation d'aide

Le triangle de Karpman met en évidence, que lorsque nous entrons dans un jeu psychologique, les personnes présentes optent toutes pour un rôle différent qui peut varier selon les circonstances. Les trois rôles de base sont : la Victime, le Sauveteur et le Persécuteur.

Le rôle du Sauveteur et le sauvetage est un phénomène répandu dans le travail social et peut être un élément dangereux pour le TS comme pour les individus bénéficiant d'une aide. Le rôle du TS est de favoriser et d'inciter les personnes à mobiliser leurs propres ressources afin de trouver elles-mêmes la solution à leurs difficultés. Le TS est là pour soutenir les personnes dans cette démarche et non pour résoudre les problèmes à la place du bénéficiaire et le « sauver »... Ce qui est d'ailleurs une mission impossible qui encourage surtout une relation de dépendance.

Pour une personne active dans la relation d'aide, la conscience du phénomène « rôle du Sauveteur » peut-être un soutien important. La personne qui endosse le rôle du Sauveteur agit parfois, par anticipation, dans des situations où personne n'a réellement besoin d'aide. Sauver n'est pas aider.

L'explication du triangle de Karpman, l'apprentissage et la prise de conscience des dangers de la relation d'aide peuvent être développés par des jeux de rôle. Le fait de donner un outil à un bénéficiaire, permet au TS de s'extraire de la position de pouvoir,

dans le sens où la personne est valorisée dans ses ressources et ses compétences et peut agir de manière indépendante.

3.3.1.4 Le travailleur social et le pouvoir lié à sa fonction

Dans son livre sur l'empathie, l'auteure nous livre une réflexion intéressante sur le pouvoir.

« (...) la relation de pouvoir n'est pas directement liée au pouvoir objectif que confèrent une position hiérarchique, un statut social, une fonction occupée, mais à la manière dont l'individu le vit, l'investit, s'en sert ; tout dépend s'il en joue ou non, en abuse ou non. (...) Une personne en totale position de pouvoir peut très bien n'avoir aucun besoin de domination et être dans l'empathie ; à l'inverse, des personnes qui n'ont pas de pouvoir objectif peuvent instaurer des relations de pouvoir, précisément pour en avoir un.³³ »

Pour nous, le TS doit être extrêmement attentif à encourager et soutenir le bénéficiaire sans jamais le dominer, en toute conscience et humilité, de manière adaptée à son niveau.

3.3.1.5 L'aide contrainte

Nous pensons que l'aide contrainte pose un cadre relationnel qui peut être ambigu et générer de la violence chez le bénéficiaire qui dans un système social comme le nôtre, voit plusieurs spécialistes qui s'occupent de lui. Le bénéficiaire, placé par une instance judiciaire par exemple, peut très mal vivre la vie institutionnelle car il reçoit une aide qu'il n'a pas sollicitée. La demande vient d'une autorité légale et peut être difficilement acceptable pour le bénéficiaire. Le travailleur social peut se retrouver en difficulté face à cette posture inconfortable, au minimum, il doit en être conscient pour pouvoir comprendre certaines réactions de révolte et de violence par rapport à la situation d'une aide ni choisie, ni peut-être désirée. Nous souhaitons pour illustrer nos propos, nous référer à un Guy Hardy qui traite de la délicate position du bénéficiaire en situation d'aide contrainte.

« Tout intervenant dans la relation sociale, éducative ou thérapeutique se trouve souvent dans la difficile position d'aider, à la demande d'un tiers (représentant du système judiciaire, de l'école, du monde médical), des familles ou des mineurs qui ne souhaitent pas l'être et qui sont plus ou moins contraints de l'accepter.

Cette forme d'aide, dite « aide-contrainte », nécessite de disposer de modalités de collaboration adaptées et qui concernent l'ensemble des acteurs gravitant autour d'une même situation : il s'agit bien de trouver une voie menant de *la juxtaposition des spécialités, vers la convergence et la complémentarité des compétences et des fonctions.*³⁴ »

³³ Famery S., *Développer son empathie*, Eyrolles Editions d'Organisation, Paris, 2007, p. 69

³⁴ www.fjfnet.ch/feuille/FJF-SPJ_Conf_GuyHardy10.03.pdf, site consulté le 10 décembre 2008

Au sujet de l'aide contrainte, Guy Hardy, conférencier invité dans le cadre de l'AEMO explique :

« Plongeons donc dans les méandres de l'aide contrainte et dans l'analyse de la situation de départ : l'aide et la contrainte d'aide !

Le service que j'ai animé durant seize ans intervient exclusivement, dans un cadre de protection, vis-à-vis de familles et de personnes qui nous sont toutes référées. Une autorité administrative ou judiciaire leur impose de demander ou au minimum d'accepter l'aide des intervenants du service. Que la problématique identifiée par l'autorité soit de la négligence, de la maltraitance, la délinquance d'un enfant..., notre action trouve sa légitimité (et ses limites) dans l'injonction administrative ou judiciaire à laquelle la ou les personnes doivent se soumettre.

Ainsi ne faut-il pas être devin pour percevoir que pour la plupart, ces aidés « forcés » se vivent disqualifiés de fait par l'intervention protectrice. Que cela soit clairement énoncé ou non, l'intervention de l'autorité est justifiée parce qu'est stigmatisée au départ une situation de danger, de carence éducative, de manque de protection, de négligence, parce qu'un père ou une mère, et souvent les deux, sont considérés comme incapables (momentanément ou durablement, partiellement ou totalement) d'assurer le minimum de sécurité matérielle, physique, affective, relationnelle..., au développement de leurs enfants, parce que l'autorité parentale semble faire défaut .

A cette première disqualification s'ajoute une autre, plus implicite, traduite dans l'obligation de se faire aider. Si l'injonction d'aide se fonde sur la dénonciation d'un comportement qui apparaît aux yeux de l'envoyeur inadéquat, elle stigmatise une incapacité qui m'apparaît plus fondamentale encore : celle d'être stigmatisé comme une personne incapable de reconnaître qu'elle a besoin d'aide et aussi incapable de décider de demander celle-ci.

Ces disqualifications, inscrites en filigrane des injonctions d'aide, d'assistance éducative, constituent, quelles que soient nos intentions, les soubassements de nos interventions dans le contexte contraignant.

Les études universitaires faites en Belgique, ayant pour but de donner la parole aux personnes qui subissent ces injonctions d'aide corroborent ce constat. Elles démontrent à l'envi que les personnes vivent la décision administrative ou judiciaire comme l'aboutissement d'un premier processus qui leur assigne un statut de parents inadéquats. »³⁵

Nous voyons par ces quelques explications que le travailleur social doit tenir compte de plusieurs aspects traités ci-dessus et liés à sa profession, l'aide contrainte en étant un qui est délicat dans le cadre de la relation entre TS et bénéficiaires. La conférence de Guy Hardy nous montre la double disqualification dans laquelle se trouve la personne aidée par l'intervention d'une mesure de protection ainsi que par l'incapacité à la solliciter. Dès lors, le TS doit user de beaucoup de doigté et délicatesse dans son intervention.

³⁵ Lausanne – 10.2003, Site de FJF AEMO-SPJ, Conférence G.Hardy - Aide contrainte 4, site consulté le 10 décembre 2008

3.3.1.6 La nature particulière du travail éducatif selon Danancier³⁶

Nous citons Danancier qui dit que « 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). (...) les métiers éducatifs sont souvent très réticents à franchir le pas vers la construction de documents posant une éthique de référence (du type charte d'accueil) et ont encore beaucoup de mal à accepter la position du droit comme unique garant de la liberté des personnes.

(...) L'acte éducatif comporte donc un aspect forcément déstructurant pour la personne et son entourage en regard de leurs repères habituels. Cette démarche ne peut avoir lieu sans ouvrir sur des confrontations ou des luttes d'influence entre la famille et l'établissement. Elle se renforce par la nécessité d'un travail essentiel sur la séparation comme gage d'un accès à l'autonomie (séparation psychique souvent actualisée par une séparation physique) dont on verra qu'elle produit de la souffrance chez le jeune en difficulté sociale comme chez le handicapé. »

Il est important que le TS soit conscient de la place particulière qu'il occupe face aux bénéficiaires.

La nature ambiguë du travail peut être un creuset de la violence. Pour en prendre conscience, le TS peut se référer à des documents précisant les limites et l'éthique dans le domaine social (Cf. partie Travail social et violence).

3.3.1.7 Type de prévention de la violence selon l'OMS

La violence est un phénomène qui peut être prévenu de plusieurs manières. Nous avons décidé de présenter les trois différents types de prévention définies par l'OMS. La prévention est à notre avis importante si l'on souhaite agir sur la violence.

La prévention selon l'OMS se subdivise en trois axes³⁷ :

- « **La prévention primaire** »
Elle vise à « prévenir la violence avant qu'elle ne se manifeste. »
- « **La prévention secondaire** »
Elle est la réponse immédiate à la violence, comme les « soins », les « services d'urgences ».
- « **La prévention tertiaire** »
Elle est constituée des « soins de longue durée après un acte de violence », comme la réadaptation, la réintégration et les « efforts visant à atténuer le traumatisme ou à réduire le handicap à long terme associé à la violence. »

³⁶ Danancier J., *La violence dans les établissements sociaux, Comprendre, évaluer, répondre*, Dunod, Paris, 2000, p. 15-16

³⁷ Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Genève, 2002. Disponible sur le site de l'OMS [en ligne]. Adresse URL : http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/a76808_fre.pdf, consulté le 15 novembre 2008

Ces trois types de prévention s'adressent essentiellement aux victimes même si elles sont aussi utiles pour les auteurs de violence.

Dans la deuxième partie du cadre théorique, nous avons décidé de développer deux outils spécifiques pour gérer la violence:

L'Analyse Transactionnelle (AT) et la Communication Non Violente (CNV).

Ces deux outils s'inscrivent, à notre avis, dans les trois axes préventifs proposés par l'OMS.

Selon notre point de vue, l'AT concerne, dans un premier temps, la prévention primaire et tertiaire. Elle nous soutient dans la prévention primaire car elle nous invite au développement personnel. Elle met en évidence les enjeux qui interviennent dans la relation à soi comme à autrui. Le TS en lui-même, est son propre outil et s'il fait un travail sur son propre fonctionnement, il apprendra à prévenir certaines situations de violence.

Au niveau de la prévention tertiaire, l'AT peut offrir un soutien à une personne victime de violence au sens où elle permet le développement personnel et la compréhension de la relation à autrui. L'AT, par contre, n'est efficace dans la prévention secondaire seulement, si le professionnel a effectué un travail sur lui-même et intégré les différents concepts. C'est ce processus intérieur qui lui permettra d'utiliser l'AT comme outil dans une situation de violence.

La CNV s'inscrit, comme l'AT, dans les deux axes de la prévention primaire et tertiaire. Elle représente un soutien supplémentaire pour donner une réponse immédiate face à une situation de violence, c'est-à-dire qu'elle concerne aussi la prévention secondaire. Mais là aussi, le professionnel doit avoir fait un travail sur lui-même et avoir intégré le « processus de la CNV » pour pouvoir utiliser cet outil.

3.4 QUELQUES OUTILS DU TRAVAILLEUR SOCIAL FACE À LA VIOLENCE

Comme mentionné auparavant, concernant les outils spécifiques, nous avons sélectionné deux approches qui nous semblaient pertinentes dans le cadre de la violence, puis nous avons listé d'autres outils proposant des techniques utiles pour désamorcer le conflit interne (de manière introspective) ou externe (en lien avec les bénéficiaires, les collègues ou la hiérarchie.)

- **La Communication Non-Violente**
- **L'Analyse Transactionnelle**

3.5 LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

Ce qui nous intéresse dans cette recherche est de définir la CNV, de préciser sa « compréhension du monde » et les outils qu'elle propose, outils susceptibles d'être utilisés par un travailleur social face à des situations de violence.

Nous porterons aussi notre attention sur la façon de communiquer transmise par la CNV, mode communicatif qui permet de prévenir les conflits et plus globalement la violence.

Pour ce chapitre, nous nous sommes basées sur l'ouvrage de Marshall B. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs), Introduction à la communication non-violente*.³⁸

Tous les compléments concernant la CNV sont à retrouver en Annexe 2.

3.5.1 Généralités de la CNV

Cette approche de Marshall B. Rosenberg, aussi appelée communication nouvelle, vivante, empathique, créative ou consciente, a été conçue dans les années 70.

Elle est inspirée de l'approche centrée sur la personne (ACP) de Carl Rogers ainsi que d'autres approches, tendances et philosophies. Après une longue expérience professionnelle comme psychologue clinicien et pédagogue, B. Rosenberg s'est mis à écrire. Son approche, qui vise à résoudre les conflits d'une manière constructive et pacifique, a pris de l'importance dans différents corps de métiers de même que dans les relations au niveau mondial, et notamment en Suisse, dans le domaine du travail social.

Cette « lunette » ou « philosophie » trouve son fondement dans le constat suivant : s'il y a de la violence, c'est que « *nous avons appris à parler, mais pas à communiquer.* »³⁹

Nous avons appris à juger l'autre, mais pas à nous exprimer en nous affirmant de manière authentique, sans blesser autrui. Le fait que nous n'avons pas appris à communiquer est une des raisons qui engendrent de la violence... Violence en nous, envers nous-mêmes ainsi que violence envers l'extérieur, envers autrui.

Un autre postulat de base affirme que l'un des besoins de l'être humain est d'embellir sa propre vie comme la vie de son prochain, ce qui implique les notions de solidarité, d'entraide, de tolérance, voire d'amour de soi et de son prochain, ainsi que celle de partage. Pour s'en apercevoir, il suffit d'observer la manière dont les gens se comportent lors de catastrophes naturelles.

La CNV se demande donc pourquoi et comment est-il possible de se couper autant de cette bonté naturelle pour en arriver à des comportements violents et agressifs. Elle se pose les questions suivantes : Qu'est-ce que la pensée et qu'est-ce que le jugement ?

³⁸ ROSENBERG Marshall B., *Les mots sont des fenêtres ou des murs* - Introduction à la communication non-violente, Editions Jouvence, France, 1999

³⁹ www.cnvsuisse.ch, Communication non Violente Suisse, consulté le 15 novembre 2008

Qu'est-ce que l'observation ? Qu'est-ce qui déclenche la violence en soi ainsi que chez autrui ? Qu'est-ce que la communication du cœur ?

La CNV pose des questions essentielles pour comprendre ce qu'est la communication afin que celle-ci puisse être vécue de manière consciente, constructive et non subie.

La CNV constate que certaines façons de s'exprimer favorisent la relation constructive alors que d'autres ouvrent la porte au malentendu, au conflit, incitent à des comportements violents envers soi-même comme à l'égard d'autrui. La CNV parle dans ce genre de cas de « communication qui coupe la vie » ou de « communication aliénante ».

3.5.2 Définition de la CNV :

« La CNV nous aide à renouer avec nous-mêmes comme avec autrui en laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. Elle nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont nous écoutons l'autre, en fixant notre attention sur quatre éléments :

1. L'observation d'une situation
2. Les sentiments qu'éveille cette situation
3. Les besoins qui sont liés à ces sentiments (...)
4. Ce que nous pourrions demander concrètement pour satisfaire nos besoins.

La CNV suscite ainsi la qualité d'écoute, le respect et l'empathie, et fait naître un courant de générosité réciproque. Certaines personnes utilisent la CNV pour mieux cerner leurs propres besoins, d'autres pour approfondir une relation de couple, pour établir des relations professionnelles efficaces ou pour gérer des situations politiques. Dans de nombreux pays, des individus y ont recours pour dénouer toutes sortes de différends et de conflits. »⁴⁰

La non-violence pour Rosenberg représente notre état naturel de bienveillance au sens où l'entendait Gandhi.

⁴⁰ Rosenberg Marshall B. « Les mots sont des fenêtres ou des murs » - Introduction à la communication non-violente, Editions Jouvence, 1999 France, p.28, 29

3.5.3 Les termes de base de la CNV et les outils face à la violence :

1. L'écoute et l'empathie

Brève définition:

L'écoute est l'attention sensorielle qui est portée d'abord à notre intérieur puis ensuite à notre extérieur. Elle comprend non seulement l'écoute, mais aussi l'attention de tous nos sens. L'empathie, étymologiquement, dérive du grec ancien. « En » signifie « dedans » et « pathie » « ce que l'on éprouve ». Empathie signifie donc « dans, à l'intérieur, ce que l'on éprouve ». Cela désigne la capacité à comprendre et surtout à ressentir les sentiments ou à se mettre à la place d'une autre personne.⁴¹

Explication :

L'écoute et l'empathie sont deux piliers de la CNV.

L'écoute demande une présence complète, avec tous nos sens, une attention qui va

au-delà des mots. La CNV distingue deux « lieux » d'écoute. Elle affirme que nous ne pouvons pas écouter à deux endroits en même temps car cela engendre une confusion et nous courons le danger de mélanger et de parasiter ce qui est dit et de le confondre avec notre propre résonance. Ainsi, nous pouvons porter notre attention soit à l'intérieur pour écouter en nous-mêmes ce qui se passe, soit à l'extérieur et écouter la personne qui nous parle.

La CNV définit deux lieux d'écoute :

1. L'écoute est d'abord une disposition silencieuse d'esprit où l'on se met à l'écoute de soi. L'écoute **intérieure** permet d'être attentif au moindre mouvement, elle veille aux émotions et aux pensées qui peuvent éventuellement surgir mais aussi à notre sensation corporelle.
2. Dans un deuxième temps, il est possible d'accorder une attention totale et toute notre présence silencieuse à l'autre. L'écoute **extérieure** est complète, elle aussi. Elle perçoit entre les lignes, lit la respiration de la personne, son attitude, ses émotions, ses mimiques, ses gestes etc. C'est la totalité de nos sens qui est centrée sur la personne qui nous parle.

Une des difficultés, lors de cette écoute, est de ne pas donner de conseils, de ne pas juger, ni interpréter.

L'empathie découle de cet état d'écoute. Si nous écoutons vraiment, nous pouvons accueillir de nous-mêmes, comme d'autrui, des éléments importants pour comprendre les différentes situations de la vie.

⁴¹www.wiktionary.fr, consulté le 15 novembre 2008

L'empathie n'est possible que si une écoute attentive existe et, elle n'est pas synonyme de compassion. L'idée de compassion indique que la personne qui écoute souffre avec la personne qui est blessée ou en crise... L'empathie contient la notion de compréhension et englobe le ressenti de la situation de l'autre, permettant ainsi à l'autre de prendre conscience de lui-même.

Outil N° 1 : Etre en écoute et en empathie

La CNV célèbre un état d'être qui s'inscrit dans l'écoute active et dans l'empathie. L'écoute permet d'entendre ce qui est dit par des mots, mais aussi ce qui n'est pas exprimé directement. L'écoute active comprend tous les sens et permettra de percevoir les nombreux éléments essentiels pour comprendre une situation complexe en soi-même ou avec les autres.

La CNV pose ce constat : si l'on n'est pas capable de s'écouter soi-même, on ne pourra pas écouter l'autre et cela peut engendrer de la violence.

Le fait de ne pas percevoir des éléments au-delà des mots peut mener à des malentendus, des conflits, voire de la violence. Des éléments importants se perdent. Pour cela, il est nécessaire de vérifier nos interprétations.

Les situations de violence sont souvent l'expression d'une souffrance intérieure. Les humains sont parfois incapables d'exprimer leur souffrance par des mots et la violence en devient le seul moyen d'expression. La communication non-verbale exprime très clairement ce qui n'est pas formulé en mots, d'où l'importance de développer sa capacité d'écoute en silence qui permet de s'ouvrir à une sensibilité sensorielle.

L'empathie nous permet d'accueillir ce qui est ressenti en nous et ce qui vient de l'extérieur. L'écoute empathique est une pratique silencieuse. Cependant, lorsqu'il n'est plus sur d'être aligné sur les sentiments et les besoins de l'autre, le TS peut faire une proposition fermée pour se réajuster sur son interlocuteur :

« Est-ce que tu te sens... » ou « Aurais-tu besoin de ... »

Exemple des lieux d'écoute :

1. Le TS est en écoute intérieure.
2. Il se met à écouter la personne en face. Lorsque la personne dit quelque chose qui heurte fortement les valeurs du TS, celui-ci n'arrive plus à écouter. Il peut alors dire : « Lorsque tu dis que tu aimerais frapper l'autre jeune, serais-tu d'accord que je te dise ce qui se passe chez moi ? »

2. L'observation n'est pas le jugement

Brève définition :

L'observation sans jugement est le fait d'être dans l'instant présent et d'observer avec nos sens ce qui est réellement. Il est important de distinguer entre les faits et les évaluations, les jugements et les interprétations qui découlent du mental car ce dernier est précisément le *lieu* des pensées, des interprétations, des évaluations, des croyances, des comparaisons et des jugements qui viennent se mêler à l'observation *pure*.

Explication :

La CNV accorde beaucoup d'importance sur la distinction entre l'observation et les pensées, les interprétations, les évaluations, les comparaisons et les jugements.

Elle fait référence au philosophe indien Jiddu Krishnamurti qui dit que « l'observation sans jugement est la plus haute forme de l'intelligence humaine »⁴².

Il y a une différence essentielle entre l'observation et le jugement. Une observation rapporte des éléments concrets et réels, tandis qu'un jugement est une évaluation, une pensée ou une interprétation mélangeant ce qui existe dans les faits avec ce que je pense de ce fait. (Perception subjective à travers mon vécu et mes représentations)

La CNV nous encourage à sortir du mode de pensée binaire et jugeant qui classe tout en bien et en mal.

Exemple :

Observation : « En deux mois de travail, je n'ai jamais vu ce TS en colère. »

Observation mêlée de jugement : « En deux mois de travail, je n'ai jamais vu ce TS en colère. C'est un bon travailleur social. »

Observer sans juger implique de la personne qu'elle soit complètement dans le présent et qu'elle reproduise ce qui est vraiment. Les évaluations et les jugements sont le chuchotement de notre mental qui intervient dans notre vie à la vitesse de la lumière. La CNV nous encourage à prendre conscience de cela et à observer sans laisser intervenir notre mental tout de suite. Elle nous conseille de laisser passer les jugements et les pensées sans les retenir pour, ensuite, revenir à ce qui est. Les observations sont neutres, tandis que les jugements et les évaluations sont souvent perçus comme critiques et risquent, de ce fait, de bloquer la communication constructive. Les jugements figent l'individu et l'enferment définitivement dans un rôle.

⁴² ⁴² Rosenberg Marshall B. « Les mots sont des fenêtres ou des murs » - Introduction à la communication non-violente, Editions Jouvence, 1999 France, p.32

Outil N° 2 : L'observation ou « l'ici et maintenant »

1. Pour observer sans juger il est essentiel d'être ancré dans le « ici et maintenant » ou le présent avec tout son être et tous ses sens. De plus, il est important d'observer les pensées qui traversent l'esprit et de les laisser passer. Le fait de se laisser emporter par le mental, les évaluations, les jugements peut avoir des conséquences conflictuelles et violentes si l'on n'est pas assez attentif pour en faire quelque chose de constructif.
2. On peut se servir des jugements sur l'autre pour identifier les besoins inassouvis chez soi. Si quelqu'un porte un jugement, cela veut dire que c'est son mental qui s'exprime et non ce qui est expérimenté par les sens du présent. L'expression d'un jugement est une manière inadéquate d'exprimer ses propres besoins. Selon la CNV derrière chaque jugement il y a un besoin non-satisfait qui peut être identifié.

Par exemple le TS dit au jeune : « Tu est vraiment chaotique » Derrière ce jugement, il peut y avoir le besoin du TS de propreté, d'ordre, d'espace libre etc.

3. L'écoute empathique offre un espace d'expression sans interprétation.

Cela permettra à l'autre de « mettre en mots ses maux. »⁴³ Cette écoute nous demande d'être silencieux et de ne pas interpréter sans cesse ni de faire intervenir notre pensée. Ce silence offert à l'autre lui permettra de s'écouter lui-même pour percevoir ses sentiments, ses blessures, ses besoins, afin de prendre la responsabilité et le pouvoir sur sa propre situation.

3. L'émotion n'est pas le sentiment

Brève définition:

L'émotion n'est pas le sentiment car le sentiment est issu de la pensée, du passé ou de l'interprétation, d'une opinion ou encore d'un jugement ou d'une image mentale. L'émotion est ce qui est ressenti physiquement dans le ventre, par exemple. (Vocabulaire des sentiments à consulter en Annexe 2.1)

Explication :

La CNV fait une distinction claire entre le ressenti (le corporel) et la pensée (le mental).

L'un des problèmes majeurs de notre société actuelle réside dans le fait que nous sommes très coupés de ce que nous ressentons dans le corps. Ce qui est a priori favorisé est la pensée, le contenu de notre mémoire et l'activité mentale. Le fait d'être coupé de ses émotions peut engendrer de la violence.

La CNV nous encourage à relier à nouveau la tête avec le corps et le cœur afin de se relia à sa propre humanité. Cela permettra de s'écouter soi et de reprendre contact avec nos émotions pour les exprimer d'une façon authentique. Il y a souvent un manque de

⁴³ Expression utilisée par Laurent Neury, personnes ressource de la CNV

vocabulaire pour exprimer avec précision notre ressenti. Souvent, il s'avère que le ressenti est mêlé à la pensée, à des opinions ou à des expressions mentales.

« Je sens que ça ne sert à rien » ou « J'ai le sentiment que tu aurais dû te comporter d'une manière différente ». Ce sont des phrases qui commencent par « je sens... » et finissent en opinion mentale ou en jugement. Exemple : « Je sens que je suis nulle ». Aussi les expressions « bien » ou « mal » sont à éviter car ces descriptions sont très floues et ne disent rien sur l'émotion réelle profonde. (Liste des sentiments comprenant des interprétations et des jugements à consulter en Annexe 2.2)

L'expression de ses propres émotions est favorable pour un lien constructif. Ceci, non plus, n'est pas un élément encouragé par notre société. Il faut être fort, ne pas avoir peur et, surtout, ne pas être triste. La CNV nous encourage à admettre notre vulnérabilité. Le fait de ne pas admettre sa vulnérabilité est une violence envers soi et peut engendrer de la violence chez l'autre tout comme il peut nous empêcher d'accueillir la vulnérabilité de l'autre. Admettre sa propre vulnérabilité peut aider dans la résolution d'un conflit car c'est une attitude honnête qui crée un lien, favorise la communication et la compréhension.

Outil № 3 : Accueillir ses sentiments, les exprimer et admettre sa vulnérabilité

1. Donner le droit aux émotions d'exister. Les accueillir sans jugement.
2. Si l'on n'est pas sûr s'il s'agit d'une émotion ou d'un jugement, la CNV propose de se demander : « Qu'est-ce que j'éprouve ? » ou « Qu'est-ce que je ressens ? » Cela pour reprendre contact avec les émotions réelles.
3. Après la perception de l'émotion, la CNV donne la possibilité de l'exprimer à l'aide d'un vocabulaire émotionnel précis. « Je me sens... »

4. Les besoins

Brève définition :

Tout être humain a des besoins. Si ces besoins sont respectés, notre survie est garantie et nous pouvons être en paix. Si nos besoins ne sont pas respectés, une émotion nous informe que notre survie est en danger. (Consulter liste de besoins en Annexe 2.3)

Explication :

La CNV part du constat que nous avons des besoins essentiels. Si nous satisfaisons nos besoins, nous sommes en paix et en santé. Si nous ne satisfaisons pas nos besoins, notre survie est en danger. Les émotions sont des messagers qui nous indiquent le moment où un besoin n'est pas respecté.

La CNV part aussi du constat que nous accomplissons tous les actes de notre vie pour satisfaire un besoin.

Lorsque nous parlons le langage du jugement, nous focalisons nos pensées et nos paroles sur les torts de l'autre au lieu de se concentrer sur nos besoins ou sur ceux de notre interlocuteur pour les satisfaire ou du moins les prendre en compte.

Selon Rosenberg, derrière chaque jugement, chaque critique, chaque diagnostic ou chaque interprétation (bon, mauvais, normal, anormal, responsable ou irresponsable, ignorant, intelligent, etc.) réside un besoin qui n'est pas satisfait.

Exemple :

Un jeune dans une institution parle d'un autre jeune :

« Il est tellement incompetent... »

L'adolescent juge l'action de l'autre comme incompetente. Derrière ce jugement il y a peut être son besoin de précision, de clarté ou d'efficacité qui n'a pas été respecté.

En tenant compte de ses besoins et en les dévoilant, la relation peut à nouveau adopter une suite constructive.

Les besoins sont un tabou dans notre société. Avoir des besoins et les exprimer n'est ni favorisé ni bien vu. On n'apprend pas aux enfants à prendre conscience de leurs besoins, ce qui augmenterait leur autonomie et leur bien-être. La CNV nous invite à clarifier nos besoins dont découlent nos émotions.

Outil № 4 : Etre en lien avec ses besoins

Un outil que propose la CNV est de relier la notion du besoin et du sentiment. Tout besoin qui n'est pas respecté déclenche un sentiment. Si le lien n'est pas fait entre le besoin et le sentiment, ce dernier peut ne pas être perçu comme message et la personne peut devenir violente.

Face à une insulte, un jugement, une critique, une interprétation ou un diagnostic, nous pouvons réagir de quatre manières :

1. Rejeter la faute sur nous-mêmes et nous juger
2. Rejeter la faute sur l'autre et le juger, l'insulter
3. Etre en empathie envers soi et identifier ses propres émotions, sentiments et besoins et s'exprimer honnêtement :
« Je me sens... » ou « J'ai besoin de... »
4. Etre en empathie envers l'autre et identifier ses émotions, ses sentiments et ses besoins qui se cachent derrière le jugement ou l'insulte : « Tu te sens.. ? » « Est-ce que tu aurais besoin de... ? »

Le fait de se dire que derrière toute violence se cachent des besoins insatisfaits et des sentiments blessés nous semble un soutien très important pour le TS. Cela peut changer son point de vue et ouvrir de nouvelles portes à une clarification profonde de la souffrance de l'autre.

5. La demande n'est pas l'exigence

Brève définition :

La demande exprime clairement ce qui est attendu de l'autre pour que les besoins soient respectés et le bien-être augmenté. Une demande n'est pas une exigence car elle laisse place au refus ainsi qu'à la négociation.

Explication :

Après avoir pris conscience du sentiment qui indique un besoin non-respecté, l'individu est amené à exprimer une demande claire et précise à son interlocuteur afin que son besoin soit assouvi. Ainsi, un champ de négociation s'ouvre, le lien pourra être reconstruit, et le bien-être des deux en sera augmenté. Il est important, à ce moment, de distinguer une demande et une exigence. Une demande laisse la possibilité du refus et celui-ci sera accepté sans autre. Le « non » ouvrira un espace de négociation qui permettra de trouver une solution qui convienne aux deux besoins. Si le refus n'est pas accepté, il s'agit clairement d'une exigence.

Exemple :

Dans une salle, il y a une réunion d'équipe. Les jeunes sont dans le couloir et crient sans cesse. L'éducateur perçoit qu'il se sent déconcentré et se fâche. Derrière ces sentiments, il y a le besoin d'avoir du calme pour réfléchir et se concentrer. Il va alors vers les jeunes et leur dit gentiment : « Nous sommes actuellement en réunion et nous nous sentons déconcentrés. Nous avons besoin de calme pour travailler. Seriez-vous d'accord de diminuer le bruit ou d'aller ailleurs pour un moment ? »

Si oui, la situation est réglée. S'il y a un refus, celui-ci ouvre la porte à la négociation. On peut, à ce moment, essayer de savoir quels sont les sentiments et les besoins du groupe qui a dit non. Puis, on va faire une autre proposition qui va essayer de tenir compte de soi-même et du groupe en n'abandonnant jamais les besoins des deux jusqu'à ce qu'on trouve une solution qui convienne aux deux parties.

Outil N° 5 : Formuler une demande

Lorsqu'il y a des conflits ou de la violence, des sentiments nous indiquent qu'il y a des besoins qui ne sont pas respectés. Une fois ces besoins identifiés, il est possible de formuler une demande claire à soi-même ou aux autres afin d'y répondre.

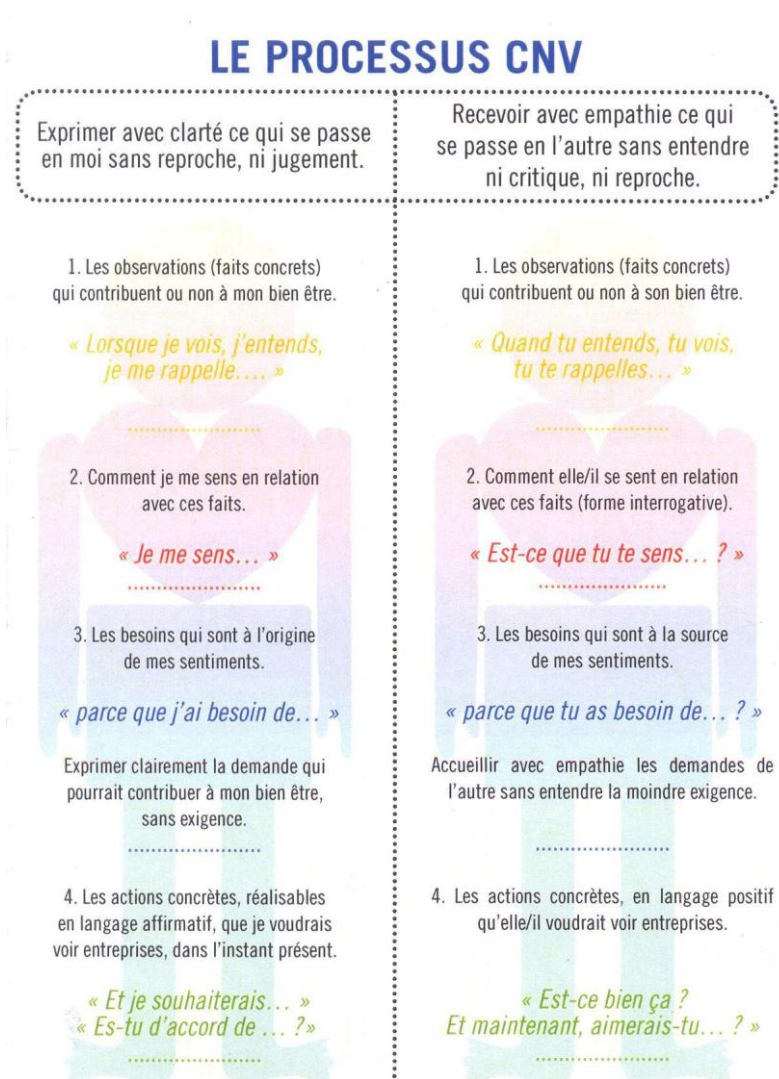
« Quand tu dis ou fais... je me sens...J'aurais besoin de...et te demande donc de...Est-ce que cela est possible pour toi ? »

Si une personne démontre un comportement violent, le TS peut la soutenir à définir une demande claire qui permettra à son besoin d'être satisfait.

La CNV propose 5 outils qui s'insèrent dans « le processus de la CNV »

Après avoir fait le tour des notions de base, nous pouvons maintenant les mettre en lien. Lors d'un conflit en institution, l'éducateur a donc deux possibilités :

Soit il sanctionne, se réfère au règlement et se cache derrière les écrits, les règles et les feuilles que Boris Cyrulnik appelle « les écrits de la violence glacée »⁴⁴, ce qui est à son avis une forme de violence subtile, soit il peut suivre le processus de la CNV. L'illustration ci-dessous démontre le processus de la CNV au niveau des deux lieux d'écoute, l'écoute intérieure et l'écoute chez l'autre :⁴⁵



⁴⁴ Mention d'une personne de ressource

⁴⁵ Extrait de la brochure du « Center for Non Violent Communication »

La CNV nous invite à vivre notre vie dans le présent, c'est-à-dire en restant en contact le plus possible avec nos sens. Elle définit un état de base qui est un état **d'empathie** et **d'écoute** qui s'inscrit dans une **observation** constante sans **jugement**.

Cette écoute peut être tournée vers l'intérieur ou vers l'extérieur, donc vers soi ou vers autrui.

Lors d'un conflit, si la personne demeure dans cet état de base, elle devient attentive aux **sentiments**, aux **pensées** ou à ses comportements comme à ceux d'autrui.

La CNV nous aide à être en lien avec nos **sentiments** qui, eux, sont les messagers importants de notre survie car ils nous alertent quand nos **besoins** essentiels ne sont pas respectés. Si nos **besoins** sont respectés, l'être peut être et rester en paix. Si nos **besoins** ne sont pas respectés il y a danger et cela peut représenter une source de violence importante.

Quand la personne a pris conscience du sentiment qui l'habite, elle peut trouver le **besoin** qui est à sa source pour ensuite formuler une **demande** claire afin de satisfaire son besoin et retrouver la paix.

Dans un conflit, cette approche nous permet de troquer la violence contre un échange constructif et un lien d'honnêteté et de cœur qui restitue les valeurs, les limites, les sentiments et les besoins de chacun.

La limite de la CNV

A notre avis, la CNV est très utile et complète même si, selon notre expérience elle est difficilement applicable dans des situations de violence physique ou lors de crises explosives.

La CNV n'est pas un outil applicable sans avoir fait un travail sur soi-même qui permet l'intégration de ces notions.

Elle est aussi difficilement applicable avec des personnes qui sont en situation de handicap soit sensoriel, soit mental ou parfois sujet à des difficultés psychiques aiguës.

3.5.4 Conclusion

La CNV est une approche très vaste car elle prend en compte la globalité de l'être humain. La tête avec le siège du mental et de la pensée, le corps avec ses émotions et les sentiments du passé qui peuvent être éveillés, l'action etc.

C'est un outil très performant qui peut être pratiqué avec des jeux de rôle afin de favoriser la compréhension et l'intégration.

La CNV est plus qu'un outil abstrait car elle invite à une certaine compréhension du monde, à une vision et à une philosophie où chaque être essaie constamment de répondre à ses propres besoins.

Dans cette dynamique de recherche d'assouvissement de nos besoins, notre vie consiste en des « s'il te plaît » et des « merci »⁴⁶. Si notre besoin est satisfait, nous disons « merci » et s'il ne l'est pas, nous formulons une demande « s'il te plaît » pour qu'il le soit.

En bref, le processus présenté ci-dessus résume les cinq outils nécessaires à la compréhension et à l'application de l'outil de la CNV :

- 1. Etre en écoute et en empathie**
- 2. L'observation ou « l'ici et maintenant »**
- 3. Accueillir ses sentiments, les exprimer et admettre sa vulnérabilité**
- 4. Etre en lien avec ses besoins**
- 5. Formuler une demande**

⁴⁶ Témoignage de la personne ressource concernant la CNV

3.6 L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'analyse transactionnelle est un outil de communication très complet qui nous invite à examiner et à comprendre ce qui se passe en nous ainsi que dans notre relation aux autres.

Nous avons choisi l'AT comme approche parce qu'elle met à jour un certain nombre de mécanismes relationnels qui peuvent aboutir à des malentendus ou à des conflits, voire de la violence. Les conflits, en soi, ne sont pas négatifs ou violents s'ils sont gérés dans l'affirmation de soi et non dans la force ou dans la prise de pouvoir sur autrui.

Pour soutenir le travailleur social, l'analyse transactionnelle est un outil très adapté grâce à des concepts pertinents et accessibles à tous. Beaucoup de professionnels y ont recours pour leur développement personnel comme pour augmenter leurs compétences professionnelles.

Nous allons donc vérifier en quoi l'AT peut être un outil face à la violence.

Concernant les outils que propose l'AT, nous ferons une très brève présentation des concepts de base pour ensuite les mettre en lien avec la violence.

Pour plus de précision concernant la théorie de ces notions, des chapitres plus détaillés se trouvent dans l'annexe.

Pour ce chapitre sur l'analyse transactionnelle nous nous sommes basées sur l'ouvrage de Ian Stewart et Vann Joines, « Le Manuel d'Analyse Transactionnelle »⁴⁷.

Comme avec la CNV, l'AT est un outil que l'on ne peut utiliser qu'avec les autres et à condition d'avoir fait un travail sur soi, ce qui a permis l'intégration de l'outil.

Tous les compléments concernant l'AT sont à retrouver en Annexe 3

3.6.1 Généralités sur l'AT

Eric Berne, médecin et psychiatre américain (1910-1970) a conçu l'Analyse Transactionnelle à la fin des années 50. La philosophie de son approche est basée sur un nombre d'affirmations⁴⁸:

« Les gens sont OK »
« Tout le monde a la capacité de penser »
« Ce sont les gens qui décident de leur destinée et ces décisions peuvent être changées »
« Les rapports humains devraient se passer d'égal à égal et non dans des rapports de force »

⁴⁷ Manuel d'Analyse Transactionnelle, Ian Stewart, Vann Joines, Interéditions France, 1991

⁴⁸ Manuel d'Analyse Transactionnelle, Ian Stewart, Vann Joines, Interéditions France, 1991, p.21

3.6.2 Définition de l'Analyse Transactionnelle :

« L'AT est une théorie de la personnalité et de la communication et un outil concret d'analyse qui prend en compte la totalité de la personne dans ses fonctions biologiques, psychologiques, sociales et culturelles. ⁴⁹»

3.6.3 Ce que vise l'AT et son but

L'AT aspire à une compréhension des interactions internes comme externes afin de communiquer et d'entretenir des relations d'une manière constructive avec soi et autrui.

Elle a pour but l'éducation à l'autonomie qui, au sens de l'AT, comprend la conscience claire, la spontanéité et l'authenticité.

3.6.4 Les concepts de base de l'AT mis en lien avec la violence

1. L'Analyse structurale

Définition: « Comme théorie de la personnalité, l'AT nous montre comment les individus sont structurés psychologiquement. Pour ce faire, elle utilise un modèle en trois parties, le système des états du moi. ⁵⁰» Ces trois parties (ou trois états du moi) sont le Parent, l'Adulte et l'Enfant intérieur.

Voici ces 3 états du moi:

P

Etat du moi Parent :

Cette partie en nous représente les pensées, les sentiments et les comportements qui sont copiés des parents ou d'autres figures parentales.

Cela peut contenir des notions de religions, de croyances, de règles, de morale, de « c'est comme-ça » ou d'opinions fixes.

A

Etat du moi Adulte :

Cette partie en nous concerne les comportements, les pensées et les sentiments en réaction directe à l'ici et maintenant. C'est la capacité à analyser de manière objective ce qui est vraiment.

E

Etat du moi Enfant :

Cet état définit les comportements, les pensées et les sentiments reproduits depuis l'enfance.

C'est le siège de la créativité, de la spontanéité et de l'intuition.

⁴⁹ <http://www.asat-sr.ch/cadrereference/definition.htm> Association Suisse de l'Analyse Transactionnelle Suisse Romande, consulté le 15 novembre 2008

⁵⁰ <http://www.asat-sr.ch/cadrereference/definition.htm> Association Suisse de l'Analyse Transactionnelle Suisse Romande, consulté le 15 novembre 2008

« Pour une personnalité saine et équilibrée, nous avons besoin de nos trois états du moi. Nous avons besoin de l'Adulte pour résoudre les problèmes ici et maintenant et pouvoir aborder la vie d'une manière efficace. Pour être en harmonie avec la société, il nous faut cet ensemble de règles que nous avons dans notre Parent. Et dans notre Enfant, nous retrouvons la spontanéité, la créativité et l'intuition dont nous jouissons quand nous étions enfants. ⁵¹»

Outil N° 1 : Les états du moi

L'Analyse transactionnelle nous invite à prendre connaissance des contenus de ces trois états du moi pour augmenter la compréhension de soi-même ainsi que des autres. Par exemple, si nous avons un parent très peureux, il se peut que notre partie Parent « contienne » une grande peur face à la vie.

L'AT nous aide à prendre conscience, à chaque instant, de l'état du moi dans lequel nous nous trouvons et de nous demander ce que cela déclenche dans la relation, si cet état est adapté à la situation ou non. L'état du moi non-adapté peut mener aux malentendus, voire au conflit et à la violence. Si l'on remarque que l'état du moi n'est pas adapté, il peut être utile d'accueillir les pensées, les sentiments et les comportements, d'en prendre conscience pour ensuite se resituer dans le « ici et maintenant ».

Exemple d'un état du moi « non adapté » :

Le TS dit à son collègue qu'il est l'heure d'aller au rendez-vous, ce qui est une transaction émise d'Adulte à Adulte mais l'autre TS accueille la phrase dans l'état du moi Enfant qui a souvent reçu des reproches. Ainsi, il se sent coupable, se justifie comme il l'a fait quand il était petit. (Exemple supplémentaire à voir en Annexe)

1. Accueillir les informations
2. Identifier l'état du moi qui est activé chez soi ou chez l'autre
3. Remettre en question si c'est l'état du moi adéquat
4. Si ce n'est pas l'état du moi visé, accueillir les pensées et les sentiments, guérir la blessure et revenir au présent, soutenir la personne à se connecter à l'état du moi « adéquat »

(Pour consulter un autre exemple, voir Annexe 3.1)

2. L'analyse fonctionnelle

Définition:

La fonction dans ce contexte désigne le « comment », le processus.

A partir des états du moi de la structure intérieure, nous pouvons maintenant mettre deux personnes en communication et nous pouvons examiner leurs échanges, c'est-à-dire leurs transactions.

⁵¹Manuel d'Analyse Transactionnelle, Ian Stewart, Vann Joines, Interéditions France, 1991, p. 31

Une personne A envoie un message appelé stimulus (**S**) à une personne B. La personne B reçoit ce stimulus et réagit par la suite par une réponse (**R**). La réponse de l'un constitue un stimulus pour l'autre et ainsi de suite, ce que l'on appelle une chaîne de transaction.

L'analyse transactionnelle décline trois types de **transactions** entre deux personnes :

1. La transaction complémentaire ou la transaction parallèle est une transaction dans laquelle les échanges se font de manière parallèle et où l'état du moi visé est celui qui répond.

Ainsi, les transactions complémentaires peuvent être :

De Parent à Parent, d'Adulte à Adulte, d'Enfant à Enfant ou de Parent à Enfant, d'Enfant à Parent, d'Adulte à Enfant, d'Enfant à Adulte, etc.

Tant que les transactions sont parallèles, la communication peut continuer sans fin.

Exemples :

Figure 1 : L'Adulte du TS demande à l'Adulte du jeune quelle heure il est et l'Adulte de celui lui donne l'heure correcte.

Figure 2 : Le Parent du TS dit au jeune qui arrive en retard :

« Encore en retard ! Ca ne peut pas durer ! ». Le jeune, à ce stimulus, répond : « Excuse-moi. J'essaierai de ne pas recommencer »

Figure1

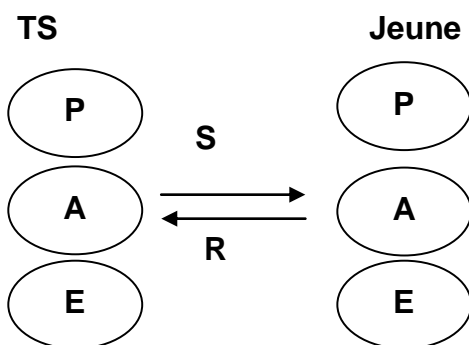
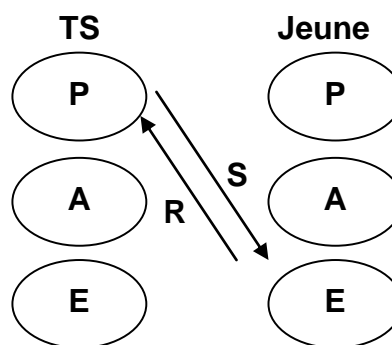


Figure 2 :

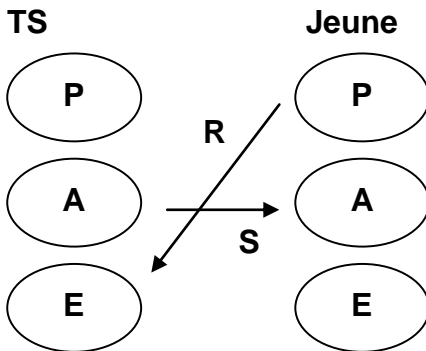


2. La transaction croisée est une transaction dans laquelle les flèches ne sont pas parallèles, ou dans laquelle l'état du moi visé n'est pas celui qui répond. Les deux flèches dans ce modèle se croisent. Ce genre de transactions représente 72 combinaisons possibles.

Exemple :

Le TS demande au jeune quelle heure il est. Le jeune se met en colère et lui répond : « Tu es éducateur et ne sais même pas l'heure, tu ne peux pas porter une montre comme tous les gens responsables ? »

Le jeune a répondu depuis son état du moi Parent.



Une transaction croisée provoque une rupture de communication. Il est nécessaire que l'un des deux individus change d'état de moi pour que la communication puisse se poursuivre de manière parallèle. Cette rupture dans la transaction peut être légère et rattrapée sans dégâts mais peut également être une source de conflit, de violence.

Dans cet exemple:

- Le TS change d'état de moi pour qu'il y ait une transaction croisée entre P-E, E-P. « Ça ne va pas de me répondre comme ça, qu'est-ce que tu te permets ? »

Ainsi, une compétition entre parents s'instaure, ce qui empire la situation.

- Le TS soutient le jeune à descendre dans la position de l'Adulte et l'aide à penser, en lui disant :

« Quelle forte réaction, j'entends que tu es fâché, je ne voulais pas te fâcher, j'ai oublié ma montre et te demandais tout simplement l'heure, penses-tu qu'il est aussi grave que je n'aie pas de montre ? » A-A

Cette réponse favoriserait la communication constructive et aiderait à retrouver une transaction parallèle.

- Le Jeune monte aussi en Adulte et s'excuse en disant qu'il était stressé parce qu'il avait rendez vous. A-A

Cela serait la réponse idéale en permettant la résolution du problème.

3. La transaction cachée ou la transaction « à double fond » est une transaction dans laquelle le niveau de l'information des mots, appelé niveau social ne correspond pas au deuxième niveau, qui est le niveau intérieur de la personne (ce qui souvent s'exprime sur le plan non verbal) qui est appelé niveau psychologique. Cette transaction contient donc

deux messages différents, une transaction double. (Pour plus de détails concernant la notion du niveau social/psychologique, voir en Annexe 3.2)

Exemple :

Le TS demande au jeune : « Qu'est-ce que tu as fait du classeur des sorties ? »

Le Jeune lui répond : « Je l'ai mis au bureau »

A premier abord, cette transaction peut avoir l'air d'une transaction parallèle entre A-A.

Mais si nous observons maintenant le niveau psychologique de la transaction, nous pouvons nous apercevoir du deuxième message :

Le TS (sèchement, la voix tombant à la fin de la phrase, les muscles du visage tendu, rapprochant les sourcils) : « Qu'est-ce que tu as fait du classeur des sorties ? »

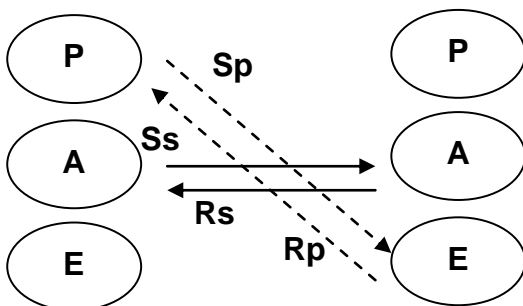
Grâce à son intonation, nous pouvons nous apercevoir à quel niveau psychologique se trouve le TS. Il est dans l'état du moi du Parent qui parle à un enfant. P-E

Le jeune (voix tremblante, intonation montante, épaules rentrées, la tête tombant en avant, et regardant par en dessous, les sourcils levés) : « Je l'ai mis au bureau »

Là, nous pouvons nous apercevoir du niveau psychologique du jeune. Il répond au niveau psychologique du TS en lui répondant dans l'état du moi Enfant. E-P

Schématiquement, cette transaction se présente de la manière suivante :

Sp= Stimuli psychologique Rp=Réponse psychologique
Ss= Stimuli social Rs= Réponse sociale



Selon Eric Berne, le comportement des individus est toujours la réponse au message psychologique.

Outil № 2 : Les transactions

Aucune des trois transactions n'est « bonne » ou « mauvaise » en soi. On peut dire qu'il y a certaines combinaisons de transactions qui sont plus constructives et d'autres qui présentent des possibilités de malentendus, d'incompréhensions ou des préludes à des conflits, à de la violence, comme certaines transactions croisées ou la transaction à double fond/cachée.

La transaction parallèle pourrait être qualifiée comme la plus prévisible et continue mais elle peut aussi contenir beaucoup de pression, d'humiliation, de dictature de la part de l'un des deux protagonistes, donc recelant de la violence.

Les transactions parallèles d'un parent constructif à un Enfant dans un cadre de soutien ou de consolation sera très adapté.

Les transactions croisées qui rétablissent l'état du moi Adulte chez quelqu'un qui est en position de victime peuvent être des transactions très constructives.

L'AT nous encourage à observer les Stimuli que nous donnons ainsi que les Réponses qui nous parviennent.

De pouvoir reconnaître une transaction peut soutenir le TS dans sa recherche d'une relation harmonieuse et constructive visant l'autonomie, l'authenticité et la responsabilisation de chacun.

1. Accueillir la transaction.
2. Définir l'Etat du moi duquel elle découle et, si besoin, définir le niveau psychologique et social
3. Répondre de manière constructive si le message est cohérent au niveau social et psychologique, sinon éventuellement clarifier.

3. Signes de reconnaissance

Définition: L'AT définit tout acte de reconnaissance comme un « signe de reconnaissance » ou « stroke ». Le mot stroke vient de l'anglais et désigne le besoin du bébé d'être touché. L'AT part du postulat que les signes de reconnaissance sont aussi nécessaires que la nourriture pour un nourrisson. Ce sont des mots, des gestes, des regards, des considérations verbales qui peuvent être positifs ou négatifs. Eric Berne part aussi de l'hypothèse que toute transaction est un échange de signes de reconnaissance. Les signes de reconnaissance sont essentiels car ils confirment notre existence. Les individus préfèrent des signes de reconnaissance négatifs plutôt qu'aucun. (Pour plus de précision et un exemple concernant la nature des « strokes », voir Annexe 3.3)

Outil № 3 : Les « strokes »

Les signes de reconnaissance font partie de la vie interne comme externe de chaque individu.

Comme nous préférons les signes de reconnaissances négatifs de préférence à aucun, derrière chaque acte de violence, telle une insulte ou même un acte physique, se cache forcément le besoin de signes de reconnaissance. Cette vision peut permettre de traduire les comportements violents en un besoin profond de signes de reconnaissance, et peut amener à ce que la situation puisse être prise en compte différemment.

1. « Faire » des « strokes » constructifs dans la relation quotidienne.
2. Accueillir la situation de violence et se dire que de toute façon toute transaction contient des « strokes » et que dans ce cas, il s'agit d'un stroke négatif.

3. Si l'acte violent est exagéré ou incohérent, il se peut qu'il s'agit uniquement d'une recherche d'attention ou d'un besoin fort de signes de reconnaissance.
4. Demander à la personne ce dont elle a besoin, prendre du temps.

4. Sentiments authentiques et parasites

Définition: Selon l'AT, il y a des sentiments qui ne sont pas permis dans certaines familles tandis que d'autres le sont. L'enfant va s'y adapter, ce qui peut entraîner qu'au lieu de ressentir de la tristesse (sentiment authentique), il ressent une colère (sentiment parasite) car les pleurs n'étaient pas bien perçus dans sa famille.

Etant adulte, l'individu continue de masquer les sentiments authentiques (souvent la peur, la colère et la tristesse) par les sentiments qui étaient encouragés étant enfant (la joie, et selon le caractère, la colère ou la tristesse..). Ces sentiments de substitution sont appelés les sentiments parasites. L'analyse transactionnelle prend une image pour éclaircir cette notion. Lorsqu'un individu ressent une émotion authentique mais la cache derrière le sentiment parasite, c'est comme coller un timbre (sentiment parasite) sur une surface. (émotion réelle)

Le fait de ne pas pouvoir exprimer le vrai sentiment peut amener une personne à un conflit et à une violence intérieure inconsciente. Souvent, ce sont les sentiments de peur, de colère ou de tristesse qui n'ont pas pu être exprimés en tant qu'enfant. Cela empêche l'individu de se comprendre, de percevoir ses émotions et ses besoins profonds pour entretenir une relation « saine », constructive et harmonieuse avec lui-même comme avec les autres.

Outil № 4 : Favoriser les émotions authentiques

Le TS peut aider autrui à prendre conscience de ses sentiments authentiques et parasites afin de le soutenir dans la compréhension et l'expression de ces derniers. Si le vrai sentiment n'est pas exprimé, il sera stocké et refoulé, ce qui peut avoir des conséquences diverses, comme la violence ou la dépression, la dépendance, etc.

Si une personne se met en colère et qu'elle est violente, cela pourrait signifier qu'en fait elle est triste et aimerait pleurer mais que la colère est son sentiment parasite.

Cet élément permettra au TS de relativiser le comportement et de chercher avec la personne ce qui l'a amené à être en colère.

1. Aider la personne à exprimer de manière authentique un sentiment tout en gardant le respect de soi et des autres.
2. Repérer quelle est la situation/ les stimuli qui engendrent (habituellement) telle émotion :

Il est normal d'éprouver de la peur dans une situation de danger, et non de la colère. Si la personne réagit par la colère, cela va indiquer qu'elle n'a peut-être pas conscience de sa peur ou qu'elle n'y a pas encore accès. D'où l'aide précieuse du TS pour favoriser la prise de conscience du sentiment authentique.

3. Connaître les réponses adéquates à chaque catégorie d'émotion :

Information et protection en réponse à la peur lorsqu'il y a un réel danger. Dans le cas d'un danger fantasmé, offrir de la sécurité et de l'assurance.

5. Positions de vie

Définition:

Selon Eric Berne, très tôt dans l'enfance, l'individu « (...) possède déjà certaines certitudes sur lui-même et le monde qui l'entoure (...). Selon lui, ces certitudes sont profondément ancrées dans l'individu et l'accompagneront tout au long de sa vie.

Il a défini ainsi 4 positions de vie :

Je suis OK, les autres sont OK (++)

Je ne suis pas OK, les autres sont OK (-+)

Je suis OK, les autres ne sont pas OK (+-)

Je ne suis pas OK, les autres ne sont pas OK (--)

La vie des individus sera fortement influencée par ces positions définies dans notre enfance.

++ Un enfant tenant la première position entrera avec confiance dans la vie et aura une tendance à aller de l'avant avec soi et les autres.

-+ Un enfant dans la deuxième position entrera avec un sentiment de peur dans la vie et aura la tendance à fuir l'autre et à s'effacer. Une telle personne n'osera, pas, par exemple, affirmer ses besoins ; pensant qu'il n'en a pas le droit, il se soumettra aux autres.

+ - Un enfant dans la troisième position aura tendance à disqualifier les autres pour se prouver qu'il est OK et les autres pas. Il aura tendance à être violent et arrogant, cherchant à vouloir se débarrasser de celui qui n'est pas OK.

-- Un enfant étant dans la quatrième position aura autant tendance à se disqualifier qu'à disqualifier les autres. Il cherchera à confirmer que ni lui ni les autres ne valent quelque chose.

Selon Berne, chaque personne a une position dominante mais, selon le contexte, ces positions peuvent changer.

Outil N° 5 : Favoriser la position de vie ++

Le but du TS est que toutes les personnes soient dans la position ++, que ce soit dans des relations d'équipe comme dans la relation aux usagers. Cela permet d'établir une dynamique de coopération et d'image positive de soi et de l'autre. Le fait de savoir que,

dans des situations de stress ou de peur, les personnes risquent de retrouver leur position de préférence éprouvée étant enfants permet au TS de s'outiller pour ne pas retomber trop souvent dans les positions de vie --, -+, +-, ainsi que de soutenir son entourage à ne pas perdre la position ++.

1. Le TS identifie la position de vie de la personne en face.

Un jeune qui démontre un comportement violent envers lui-même, qui s'auto-mutile, s'injurie et se rabaisse ou qui est dépressif sera peut-être un enfant en position --+ ou --. Un enfant violent à l'égard de son extérieur, qui agresse et insulte, sera probablement un enfant en position +- ou --.

2. Le TS soutient la personne dans une démarche visant la position ++ qui est la position « saine » permettant des relations épanouies et constructives avec soi-même et autrui.

6. Les jeux psychologiques

Définition:

Le jeu psychologique est un élément très délicat car il s'avère être un mécanisme qui se déroule de manière inconsciente.

Selon Eric Berne, le fait de jouer est une des six manières de structurer le temps. (Pour plus d'information concernant la structuration du temps, voir en Annexe 3.4)

Le jeu est caractérisé par une séquence de transactions qui nous fait tourner « en rond » et débouche forcément sur le conflit, la rupture et la violence. Il est caractérisé par des échanges intenses ne menant à aucun résultat constructif. Les jeux se déclenchent très rapidement et, une fois pris à l'intérieur, il est très difficile d'en sortir. Les joueurs entrent souvent en conflit parce qu'une blessure ancienne est touchée, parce qu'ils se sentent menacés ou par des transactions à double fond (contenant deux messages différents). A la fin du jeu, les participants se demandent comment cela a pu leur arriver.

Le jeu peut se jouer à plusieurs degrés :

1. Les jeux du premier degré sont très fréquents et sont souvent sujets de conversations.
2. Les jeux de deuxième degré ont des conséquences plus dommageables, les joueurs n'évoquant pas le sujet dans des conversations de tous les jours.
3. Berne dit à propos du jeu de troisième degré qu'il « (...) se joue pour de bon et se termine à l'hôpital, au tribunal ou à la morgue »⁵²

(Pour un exemple d'un jeu et plus de caractéristiques, voir en Annexe 3.5)

⁵²

Ian Stewart, Vann Joines, Manuel d'analyse transactionnelle, InterEditions, Paris, 1991, p.282

Outil N° 6: Ne pas jouer aux jeux

1. Le TS est très attentif aux transactions pour pouvoir sentir le déclenchement d'un jeu psychologique.
2. S'il détecte une transaction à double fond, ou le déclenchement d'un jeu dû à un autre élément, il peut agir en conséquence pour ne pas entrer dans ce jeu néfaste et mettre à plat la situation en favorisant l'authenticité et la responsabilité des personnes présentes.

Plusieurs réactions de sa part sont possibles dans ce cas :

1. S'abstenir, faire autre chose, changer de conversation, etc.
2. Confronter le joueur au message à double fond en demandant clairement : « Que voulez vous faire ? » ou « De quoi avez-vous besoin ? »
3. Exprimer ce qui se passe en lui :
« Quand tu dis cela de cette façon, je me sens... et je fais... Est-ce que cela te convient ? Veux-tu savoir comment je vois les choses ? »
4. S'apercevoir que la personne en face se trouve dans la position de vie - - (Je ne suis pas OK, les autres ne sont pas OK) et le TS peut le soutenir pour retrouver une position de vie + + et ainsi favoriser les ressources de la personne. Expliquer ce qu'est un jeu psychologique, peut se faire à l'aide du triangle dramatique de Karpman. (Pour consulter la théorie détaillée, voir Annexe 3.5 f.) qui est très compréhensible même pour des enfants.
5. Si comme grille de lecture des jeux, on se base sur le triangle de Karpman, le triangle du gagnant peut représenter un outil très efficace. Ce triangle propose une transformation des rôles dramatiques en attitudes constructives. Le rôle de la Victime devient « la conscience de la vulnérabilité », le Sauveteur se transforme en « souci de l'autre » et le Persécuteur en « affirmation de soi ». (Pour consulter la théorie détaillée, voir en Annexe 3.6)

7. Le triangle éducatif ou les trois « P »

Définition: Ce triangle définit les trois éléments essentiels qu'un individu doit se donner :

La Permission, la Puissance et la Protection. Ces trois éléments lui permettront de garder son estime, sa conscience, sa spontanéité, sa puissance et sa capacité à assumer qui il est, grâce aux protections et aux permissions qu'il se donne.

(Pour plus de précisions, consulter Annexe 3.7)

Outil N° 7 : Développer les trois « P »

Une personne peut adopter un comportement violent si elle ne se donne pas les permissions, nécessaires et se sentir impuissante et incapable si elle ne se protège pas.

Une personne peut être violente parce qu'elle a abandonné sa puissance et qu'elle en projette la responsabilité sur les autres.

1. Le TS identifie lequel des trois « P » « manque » à la personne

2. Il peut lui rappeler le contenu des trois « P » et favoriser le développement de ces derniers, ce qui permet d'évoluer de manière responsable et autonome.

La limite de l'AT

Comme la CNV, aussi l'AT est un outil très utile et complet, mais difficilement applicable dans des situations de violence physique ou lors d'explosions.

A l'instar de la CNV, l'AT n'est pas un outil applicable sans avoir fait une observation approfondie sur soi, un travail personnel qui permet l'intégration de ces notions.

L'AT utilise des concepts spécifiques avec des termes particuliers et même si elle se présente comme une approche simple et accessible à tous, les notions sont quand même complexes à comprendre et à intégrer.

Conclusion de l'AT

L'Analyse Transactionnelle est un outil d'analyse qui prend en compte la pensée, les sentiments et le comportement, donc qui est très complet et qui relève de manière pertinente différentes difficultés et fragilités de la communication.

Grâce à ses concepts, elle situe l'être humain avec sa structure individuelle dans un contexte environnemental en constant échange avec lui-même et autrui.

En lien avec la violence les concepts principaux examinés ci-dessus avant nous offrent beaucoup de pistes de réflexion, d'analyse et d'outils possibles :

1. **L'outil des états du moi**
2. **L'outil des transactions**
3. **L'outil des « strokes »**
4. **Favoriser les émotions authentiques**
5. **Favoriser la position de vie ++**
6. **Ne pas jouer aux jeux**
7. **Développer les trois « P »**

Bien évidemment l'AT ne se limite pas aux notions que nous avons traitées dans ce travail. Nous avons cherché les techniques qu'elle propose et avons présenté celle qui peuvent à notre avis servir à la compréhension et à la diminution de la violence

3.7 AUTRES CONCEPTS

Voici quelques outils spécifiques qui nous semblent pertinents dans la gestion de situations de violence mais que nous n'avons pas développés.

- Programmation neurolinguistique (PNL)
- Gestalt
- Sophrologie
- Techniques respiratoires
- Thérapie Cognitivo-Comportementale (TCC)
- Approche Centrée sur la Personne (ACP)
- Visualisations
- Approche systémique
- Techniques d'expression de la colère

4 PRESENTATION DE LA METHODE DE RECOLTE DES DONNEES

4.1 LE TERRAIN DE RECHERCHE

Pour l'entretien, nous avons choisi huit travailleurs sociaux répartis selon le tableau ci-dessous :

Travailleur social	Sexe	Age ans	Formation de base et formation continues	Population
TS 1 (De langue maternelle espagnole)	F	26	Assistante sociale	Personnes toxico-dépendantes
TS 2	M	30	Educateur en formation en emploi	Institution accueillant des adolescents en difficulté
TS 3 (De langue maternelle allemande)	F	60	Infirmière, Educatrice spécialisée en handicap physique et mental sévère (Eesf à Fribourg), Masseuse, formation à la pédagogie systémique, autres formations concernant les personnes psychotiques et autistes	40 ans d'expérience avec des personnes en situation de handicap physique, mental et sensoriel
TS 4	F	26	Animatrice socioculturelle	Enfants, pré-ados, ados, centre culturel et médiation dans les bus de nuit (toute population)
TS 5	M	28	Maturité commerciale	Expérience avec des adolescents

			En formation d'éducateur social	
TS 6	M	52	Educateur spécialisé Approche centrée sur la personne (ACP) Analyse institutionnelle Niveau hiérarchique supérieur	Foyer pour personnes adultes toxico-dépendantes (20 ans d'expérience dans le même domaine)
TS 7	M	40	Formation manuelle de base, vendeur, animateur, éducateur spécialisé, directeur d'institution	Centre de loisirs pour adolescents
TS 8	F	50	Educatrice spécialisée, Praticienne Formatrice, Formation prévention et promotion de la qualité de vie, thérapeute en écologie humaine	Institution accueillant des adolescents en difficulté

Sexe

Afin d'avoir une représentation équilibrée, nous avons opté pour des entretiens mixtes : quatre femmes et quatre hommes.

Récemment, dans un module de notre formation, nous avons appris qu'il y a d'autres sexes humains qui sont appelés personnes intersexuelles. Nous avons mentionné ce sexe comme case à cocher lors de notre entretien pour n'exclure personne mais nous n'avons pas interviewé de personnes intersexuelles.

Age

Les personnes interviewées sont âgées entre 26 et 60 ans. Nous avons choisi de couvrir plusieurs tranches d'âge d'un travailleur social en formation, allant d'une personne de peu d'expérience jusqu'à une retraitée qui a travaillé dans le domaine social pendant quarante ans. Il nous semblait intéressant de découvrir s'il y a des différences de réponse quand il s'agit d'une personne avec peu d'expérience ou ayant un vécu professionnel de longue durée.

Profession de base et formation continue

Les personnes interviewées ont toutes une formation de base d'éducateurs spécialisés, d'animateurs socioculturels ou d'assistants sociaux.

Nous avons sélectionné des personnes en cours de formation : une personne à plein temps et une personne en emploi. Nous avons choisi des personnes qui ont continué à se former, comme des personnes qui n'ont pas effectué de cours supplémentaires après leur diplôme de base, ceci afin de disposer d'une plus large palette au niveau de la formation.

Lieu de travail et Population (cf. Méthodologie, *Terrain et Population*)

Les personnes sélectionnées travaillent toutes à des endroits différents.

4.2 LA MÉTHODE DE RECUEIL DES DONNÉES :

En nous documentant sur les différentes possibilités, nous avons opté pour deux méthodes : la principale est sous forme d'un entretien semi-directif et l'autre, pour apporter un éclairage complémentaire, prend la forme d'un entretien compréhensif.

L'entretien compréhensif

Dans « L'entretien compréhensif » de Jean-Claude Kaufmann, contient le propos suivant :

« Etant bien entendu que, pour ne pas dériver vers la spéculation abstraite, elle (la recherche) doit procéder par hypothèses et procédures de vérification aussi rigoureuses que possible. »⁵³

Nous avons choisi cette méthode car après avoir posé nos hypothèses, nous avons pu, sur cette base, définir la grille d'entretien. Nous allons regrouper pour certaines questions, sous la mention « Climat », les observations subjectives de l'entretien car nous savons que la stricte retranscription ne nous donne aucune indication sur le contexte et l'atmosphère de l'entretien. Comme nous l'avons vu sous le chapitre de la communication, celle-ci va au-delà des mots. L'entretien compréhensif permet de tenir compte d'éléments parallèles comme les émotions, la communication non-verbale, dont l'expression corporelle. La violence est un sujet qui touche intensément le registre émotionnel et provoque des réactions physiologiques chez les personnes interviewées. La thématique de la violence peut remuer profondément et engager une réflexion sur l'ensemble d'un vécu professionnel, personnel, etc...D'où l'intérêt de s'engager dans une voie qui englobe plusieurs niveaux de communication proposés par Jean-Claude Kaufmann.

Nous avons choisi un entretien semi-directif car nous souhaitons présenter une recherche qualitative. Parler de la violence demande une présence et une écoute active qui ne serait pas réalisable avec un questionnaire.

Pour nous, le sujet choisi est délicat et sensible. Ceci impose un cadre défini mais souple pour accéder à un certain niveau de profondeur, ce qui se révélerait difficile avec un entretien directif.

Nous avons divisé notre entretien en plusieurs phases :

- **La préparation**
- **La réalisation**
- **L'analyse des données**

4.2.1 La préparation ou conception de l'entretien

Nous avons conçu l'entretien en lien avec les hypothèses émises et la question de départ, de sorte que nous puissions y répondre. Nous avons décidé de poser des questions dont traitent les perspectives théoriques afin de couvrir le plus globalement possible le champ

⁵³ Kaufmann J.C., *L'entretien compréhensif*, Armand Colin, Paris, 2007, p. 22

de l'enquête. Nous avons défini des thèmes et aménagé des questions en fonction de cela. La logique de la structure est la suivante :

1. Données de base
2. La violence
3. La communication
4. La gestion des émotions
5. Les outils face à la violence
6. Le soutien de l'institution
7. Autres questions pour conclure

Dans la grille d'entretien, nous avons marqué tout ce que nous aimerions vérifier en nous imaginant les questions et les réponses obtenues.

Nous avons posé vingt questions ouvertes ou fermées selon l'exemple ci-dessous :

Exemple :

1. « Qu'est-ce que la violence pour vous ? » = question ouverte

Ou

2. « Utilisez vous un/des outil/s spécifique/s face à la violence ? » = question fermée

Ces deux manières de poser des questions nous permettent de relancer l'entretien selon le contenu de la réponse pour approfondir les notions intéressantes.

Exemple :

1. Si j'entends bien, pour vous, la violence se situe à plusieurs niveaux, est-ce que vous pourriez-vous nous parler un peu plus de la violence psychologique que vous avez mentionnée ?

Selon la réponse de la personne, nous pouvons rebondir sur la suite de la question, toujours en laissant à l'interviewé la libre expression jusqu'à ce que tous les éléments importants aient été traités pour nous.

Exemple :

2. Si oui, le(s)quel(s) ? Pouvez-vous le/les décrire ? Où l'/les avez-vous appris ? Est-il/sont-ils efficace/s ? Exemple ?

Si non, pourquoi n'utilisez vous pas d'outil ?

Nous avons fait une première grille d'entretien puis l'avons testée auprès de notre personne ressource sur le terrain. Cela nous a permis d'apporter des précisions, d'ajouter ou ôter des questions et de les formuler d'une manière adéquate. Suite à cet entretien, nous avons réalisé un changement dans l'ordre des questions afin de favoriser une introduction plus douce et globale ainsi que de respecter une certaine logique.

4.2.2 Questions de l'entretien

1. Qu'est-ce que la violence ? Racine, manifestation, etc....
2. Sous quelle forme la violence se manifeste-t-elle dans le travail social ?
3. Quel est, à votre avis, l'impact de la communication face à des situations de violence ?
4. Quel est, à votre avis, l'impact de la gestion des émotions face à la violence ?
5. Dans votre quotidien professionnel, êtes-vous confronté/e à gérer des situations de violence ?

Si oui, avec qui ?

- Avec les bénéficiaires ?
- Avec les collègues ?
- Avec la hiérarchie ?
- Avec d'autres ?

Pouvez-vous citer une situation qui vous a marqué/e ? Comment vivez-vous cette violence ? Que ressentez-vous ? Comment réagissez-vous aux situations de violence ? Que faites-vous ?

6. Dans votre quotidien professionnel, avez-vous été témoin de situations de violence ?

Si oui entre qui ?

- Entre bénéficiaires
- Entre collègues
- En lien avec la hiérarchie
- Autres

Pouvez-vous citer une situation qui vous a marqué/e ? Comment avez-vous réagi ?

7. De quel type de violence s'agit-il ?

- Insultes, violence verbale, etc...
- Violence physique
- Autres ?

8. Comment avez-vous vécu cette violence ? Qu'avez-vous ressenti ? A quelles émotions pouvez-vous vous référer ?

9. Qu'est-ce que la violence institutionnelle pour vous ? Pouvez-vous en témoigner ?

10. Utilisez-vous un/des outil/s spécifique/s face à la violence ? (Ou technique, méthode, théorie, approche, concept etc.)

Si oui, le(s)quel(s) ? Pouvez-vous le/les décrire ? Où l'/les avez-vous appris ? Est-il/sont-ils efficace/s ? Exemple ?

Si non, pourquoi n'utilisez vous pas d'outil ?

11. Cet/Ces outil/s que vous mobilisez, est/sont-il/s adaptable/s face aux différents interlocuteurs ?

Si oui, comment /pourquoi ?

Si non, pourquoi n'est/ne sont il/s pas adaptable/s ?

12. Selon vous, quelle est la stratégie ou l'outil le plus efficace ? Pourquoi ?

Et le moins efficace ? Pourquoi ?

13. Apprendre à utiliser des outils spécifiques face à la violence vous soutiendrait-il dans votre quotidien professionnel ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

14. Bénéficiez-vous d'une supervision à votre lieu de travail ? Ou autre ? (analyse de travail, vidéo, réunion, espace de parole, etc.)

Si non, quelle en est la raison ?

15. L'institution soutient-elle une formation pour le développement d'outils spécifiques ?

Si oui, de quelle manière ?

Si non, savez-vous pourquoi ?

16. Quelle est, à votre avis, la place /rôle du travailleur social dans la thématique de la violence ?
17. Selon vous, quelle(s) est/sont la/les différence(s) entre violence et agressivité ?
18. Gandhi disait que chacun a en soi-même de la violence, qu'en pensez-vous ?
19. Selon vous, y a-t-il un lien entre mémoire et violence ? Si oui, lequel ? Si non, pourquoi ?
20. Selon vous, y a-t-il un lien entre la peur et la violence ? Si oui, lequel ? Si non, pourquoi pas ?
21. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Attention : En sortant de l'entretien, noter les faits marquants : ce qui a choqué et ému, l'ambiance générale et les observations à propos de la communication.

4.2.3 La réalisation

A ce stade, nous avons dressé une liste des personnes à interroger en tenant compte de leur sexe et de leur âge. Nous avons pris contact téléphoniquement pour planifier les entretiens.

Pour les entretiens, nous avons choisi des lieux où l'interviewé se sentait à l'aise afin d'optimiser son bien-être.

Nous avons présenté notre recherche, défini le temps de l'entretien (environ 1 heure). Nous nous sommes engagées à respecter l'anonymat et avons signé un contrat de confidentialité des données, spécifiant qu'elles seraient utilisées uniquement dans le cadre de ce mémoire et détruites par la suite.

Nous avons veillé à respecter un climat d'écoute et opté pour une attitude d'ouverture pour conduire l'entretien. Nous avons été attentives à ne porter aucun jugement et à nous adapter à l'interviewé.

Nous avons effectués les entretiens, soit à deux, soit seule, et les avons enregistrés sur un dictaphone pour nous faciliter la retranscription ultérieurement.

L'avantage du travail à deux est de pouvoir nous séparer la tâche : une personne pouvait mener l'entretien et l'autre prendre des notes et faire des observations complémentaires sur le langage non-verbal de la personne interviewée.

Lorsqu'une information n'était pas claire, nous avons utilisé la reformulation ou nous avons fait des demandes d'éclaircissement pour vérifier la compréhension de la réponse.

Nous avons aussi introduit des moments de silence, ce qui permettait à l'interlocuteur de se recentrer, de s'observer et d'approfondir ou de rebondir sur un élément qui lui semblait important.

Tout au long de l'entretien, nous avons quittancé avec des marques d'écoute pour que l'interlocuteur se sente écouté et accueilli.

Même si la grille d'entretien restait la même, nous avons senti de fortes différences entre les personnes. Nous avons pu observer que chaque personne a un lien particulier avec la violence.

Nous avons laissé le choix aux personnes de ne pas répondre à certaines questions.

Lors d'un entretien, une personne interviewée nous a demandé de couper l'enregistrement car elle racontait une situation compromettante de violence de la part de la hiérarchie.

4.2.4 La méthode de l'analyse des données

Pour l'analyse des données, nous avons tout d'abord réparti certaines questions en fonction de leur pertinence par rapport à l'interrogation de départ et ordonnées par thème. Certaines questions plus essentielles à la recherche seront analysées et synthétisées ; les autres questions secondaires seront traitées de manière plus superficielle. Puis, nous présenterons une deuxième partie qui sera analysée en fonction des indicateurs. Ensuite, nous pourrons répondre aux hypothèses et à la question de départ. Nous avons procédé à une forme très structurée et académique, ceci afin que le lecteur puisse suivre la logique thématique exposée sous la méthodologie d'entretien.

5 Analyse des données pour éclairer les différents thèmes traités

5.1 VIOLENCE

5.1.1 Question 1

Qu'est-ce que la violence ? Racine, manifestation etc....

Climat

Les personnes nous ont semblé un peu stressées par cette question. Définir la violence paraissait une tâche difficile.

Il nous a semblé que les personnes interviewées parlaient de quelque chose qui ne les touchait pas directement, ni ne les concernait. Il y a eu une sorte d'externalisation des comportements violents.

Manifestations de la violence

Tout d'abord, nous pouvons faire le constat que presque tous les TS interviewés distinguent différentes formes de violence et considèrent qu'il y a plusieurs niveaux de violence comme décrites dans le cadre théorique : la violence psychologique, verbale, physique... Plusieurs TS (dont TS 1 et TS 2) parlent d'une violence de société que ressent l'individu. Un TS seulement a clairement parlé de l'omniprésence de la violence. Un seul a parlé de l'aide contrainte, idem pour les jeux de pouvoir.

Origines de la violence et influences

La frustration, la peur et plus généralement les émotions mal gérées peuvent générer de la violence (TS 1 et TS 3). Le TS 7 ajoute un élément en indiquant que la culture d'origine peut influencer les actes de violence. Le TS 8 pense que l'une des manifestations de la violence est une forme d'intrusion par rapport à la sphère personnelle de la personne et par écho intérieur d'une blessure « béante » (secrets de famille, non-dits...).

Synthèse

Nous voyons que la plupart des TS ont pu mettre en évidence l'importance des émotions. Comme nous l'avons vu dans les perspectives théoriques et selon Fillozat ou Goleman, l'alphabétisation émotionnelle est fondamentale pour nommer ce qui déclenche la violence et en saisir ses origines. Nous avons été quelque peu surprises par la généralisation des définitions, en ce sens qu'il n'a pas été expressément nommé que la violence est un phénomène multifactoriel.

5.1.2 Question 2

Sous quelle forme la violence se manifeste-t-elle dans le travail social ?

Climat

Cette question a fait le sujet de vastes explications. Il nous semblait que certaines personnes avaient de la peine à répondre, tandis que d'autres avaient beaucoup de choses à dire. Nous avons pu observer qu'il y a certains TS pour lesquels la violence prend une place importante dans le travail social et d'autres pour lesquels le positionnement paraissait plus difficile. Nous avons été étonnés des multitudes de réponses à cette question.

Différentes formes de violence

Cette deuxième question, après une définition de l'origine et des manifestations de la violence, s'intéresse à ses différentes formes. Nous pouvons approfondir la définition globale et l'enrichir en énumérant les multiples visages que peut prendre la violence. Nous ferons une remarque : nous considérons les formes comme précisant les manifestations de violence.

Nous voyons que le nombre de mots pour définir la forme ou les formes de violence est important.

Les termes utilisés donnent un ordre d'idée de la pluralité des formes et des personnes concernées. Nous allons les regrouper par catégorie :

- Ceux qui parlent de la notion de violence et précèdent la forme à l'origine de la violence, comme l'inculturation, la mauvaise éducation, l'ignorance, l'inconscience, la culture et l'organisation de la violence, la course à la consommation, à vouloir être le premier, à la rentabilité, la terminologie utilisée en travail social, l'environnement, la latence ;
- Les différents types de violence : psychologique, verbale, conjugale, politique, idéologique, populaire, collective, gestuelle ;
- Les populations touchées : les bénéficiaires, les travailleurs sociaux tous azimut.

Les formes à proprement parler de violence : le chantage, les menaces, l'exclusion, les abus de pouvoir, la manipulation, la mesquinerie, la trahison, la pression, la tension ; et les adjectifs utilisés par les TS interviewés : dur, pointu, méchant, sournoise, progressive.

Synthèse

Cette deuxième question a permis au TS d'approfondir la première question. Nous avons pu percevoir que définir la violence était difficile. Nous avons eu le sentiment que les TS interrogés se heurtaient à la même difficulté que nous, à savoir, délimiter le concept de violence et en ordonner les caractéristiques. Nous retrouvons de manière non classifiée les éléments exposés dans le cadre théorique sous la rubrique « Typologie de la violence selon l'OMS / Nature des actes violents et personnes concernées par la violence ».

5.1.3 Question 3

**Dans votre quotidien êtes-vous confronté/e à gérer des situations de violence ?
Si oui, avec qui ?**

Avec les bénéficiaires ?

Avec les collègues ?

Avec la hiérarchie ?

Avec d'autres ?

Pouvez-vous citer une situation qui vous a marqué/e ?

Comment vivez-vous cette violence ?

Comment réagissez-vous aux situations de violence ?

Que faites-vous ?

Climat

Les personnes interviewées n'avaient pas de peine à trouver des exemples ou des situations marquantes. Il nous a semblé que chaque professionnel, même ceux de peu d'expérience, avait un vécu quant à la gestion de situations de violence. Cette question a beaucoup ému certains professionnels. C'est une question qui semblait personnelle et intime. Nous avons aussi eu l'impression que certaines personnes ont été soulagées de pouvoir parler de leurs expériences. Selon notre ressenti, les TS interviewés n'ont pas souvent la possibilité de parler ouvertement de ces situations qui, pour certains, ont été vécues comme de véritables traumatismes.

Situations de violence avec les bénéficiaires

6 sur 8 TS ont dû gérer des situations de violence.

Le TS 3 qui a travaillé avec des personnes en situation de handicap mental, ne devait pas gérer de la violence entre les bénéficiaires. Par contre, il a dû intervenir maintes fois lors de situations d'automutilation.

Pour les autres TS, les situations à gérer sont :

- Les tensions
- Les conflits
- Les violences verbales, les insultes entre jeunes
- Le test des limites des éducateurs
- La résistance et la non obéissance
- Les jalousies

- La casse de matériel et mise en danger de passagers dans un bus
- La consommation de substance/effet de manque et violence
- La communication interrompue
- Les comportements racistes

Situations de violence avec les collègues

4 sur 8 TS ont dû gérer des situations de violence entre collègues. TS 1, 5 et 7 ne précisent pas ce propos et TS 3 affirme qu'il n'y avait pas de violence à gérer en équipe.

Les autres TS mentionnent des situations de violence à gérer :

- Les non-dits
- Les conflits
- Les discussions tendues sur des valeurs différentes
- Les insultes
- L'interprétation et « prendre mal » ce qui est dit
- La négativité constante et le désaccord avec la ligne directrice de l'institution
- Les jeux de pouvoir

Situations de violence avec la hiérarchie

2 TS sur 8 affirment avoir dû gérer des situations de violence avec la hiérarchie.

Un des TS a une position hiérarchique élevée et espère être une personne ressource pour l'équipe car antérieurement, il avait vécu des situations violentes avec ses supérieurs. Il a dit ne pas vouloir reproduire ce genre de comportement et a choisi, en tant que responsable, de développer des espaces de paroles jusqu'à proposer un modèle hiérarchique novateur (Cf. Annexe 1/ retranscription de l'entretien / question 5 / Cercle des Qualités et des Vertus).

TS 3 n'a pas dû gérer de la violence avec la hiérarchie et les autres TS ne s'expriment pas à ce sujet. Nous interprétons ce silence comme une certaine forme de tabou. L'un d'entre eux, nous a demandé d'arrêter l'enregistrement pour nous confier une situation compromettante de violence grave par l'institution et ses dirigeants.

Les autres formes relevées sont :

- Les tensions
- Les relations de pouvoir, le recours à la force de la hiérarchie, les prises de décision sans flexibilité

Réactions par rapport aux situations de violence

Pour résumer les réactions évoquées par les TS, nous proposons un bref listing et mentionnons le nombre de fois qu'elles sont citées :

- Prendre avec légèreté, c'est-à-dire ne pas alourdir les faits et prendre de la distance
- Lâcher prise
- Cadrer
- Déléguer à un autre TS

- Séparer (violence physique)
- Protéger les personnes en situation de violence, les témoins et les éducateurs 2x
- Sécuriser 2x
- Calmer 3x
- Expliquer, discuter 2x
- Comprendre les personnes impliquées et leurs motivations 3x
- Faire appel à la police
- Faire de la médiation
- Accueillir les émotions négatives de l'autre
- Ecouter les personnes concernées 2x
- Se positionner, s'affirmer
- Equilibrer le pouvoir dans une équipe
- Reconnaître et mettre des limites
- Favoriser la santé et la cohérence dans une équipe, avoir un but commun clair
- Accepter le fait que les TS sont là pour soutenir les personnes « *par rapport à leurs difficultés* »
- Considérer les confrontations de points de vue non comme négatives, mais comme enrichissantes
- « Le Cercle des Qualités et des Vertus » : Transformer le modèle de la hiérarchie pyramidale en une forme de collaboration en cercle où chacun est égal et porte un regard différent (Cf. Annexe 1/ retranscription de l'entretien / question 5 / Cercle des Qualités et des Vertus)
- Coacher, superviser, soutenir et ressourcer son équipe (position de responsable)
- Travailler l'émotivité de l'équipe
- Soutenir le TS aussi par rapport à son vécu privé qui influence son efficacité professionnelle
- Savoir utiliser les différents rôles par choix et non par défaut jusqu'à « simuler » un comportement (émotif, cadrant, faire une crise, « *gueuler* »)

Synthèse

Nous constatons que les professionnels sont surtout confrontés à des situations de violence entre ou avec les bénéficiaires. Les résultats concernant la violence avec les collègues et la hiérarchie ne sont, à notre avis, pas représentatifs, car toutes les personnes n'ont pas répondu à cet élément. Les TS n'ont pas beaucoup parlé de la manière dont ils vivaient cette violence et de leur ressenti. Ils étaient surtout dans la description de faits extérieurs.

Concernant les éléments communs des situations de violence, nous avons remarqué qu'il n'y a pas de grandes différences entre bénéficiaires, collègues ou hiérarchie. La tension est un élément qui ressort dans les trois catégories, les difficultés de communiquer sont omniprésentes, toutefois accentuées pour ce qui est des bénéficiaires. Au niveau des collègues et de la hiérarchie, ce sont les difficultés de positionnement ou de prise de pouvoir qui ressortent.

Un seul outil est précisément nommé : « le Cercle des Qualités et des Vertus ».

Le reste des réactions mentionnées sont les « savoir-être » et les « savoir-faire » que mobilisent les TS. Quelques éléments se sont répétés et, en regroupant ces notions, nous avons pu profiler une forme d'outil :

1. Sécuriser et protéger les personnes impliquées dans la situation
2. Calmer la situation
3. Ecouter les personnes
4. Expliquer et discuter
5. Comprendre les différents points de vue

5.1.4 Question 4

De quel type de violence s'agit-il ?

- **Insultes, violence verbale ?**
- **Violence physique ?**
- **Autres ?**

Climat

Cette question a été posée sous forme de cases à cocher. Répondre par l'affirmative aux violences proposées semblait leur convenir tandis que, pour la rubrique « autres », les personnes étaient un peu démunies.

Types de violence

1. Insultes, violence verbale

Oui (5 TS sur 5)

2. Violence physique

Oui (3 TS sur 5)

3. Autres ?

« *Violence contre le cadre, contre l'institution, contre les règles, pression psychique* », « *Harcèlement* », « *Mobbing, pression, blabla derrière le dos.. reproches...* »,

Violence institutionnelle, règles, hiérarchie figée, mandats en désaccord avec les valeurs...

Il nous semble pertinent de retenir que la violence verbale est très répandue, que la violence physique est présente et qu'à côté de ces deux formes, il existe d'autres formes de violence, la majorité de ses représentations concernant le niveau institutionnel. Nous ne développerons pas de lien supplémentaire avec le cadre théorique, étant donné que l'analyse de la question 2 renvoie déjà le lecteur à la classification présentée sous « Typologie de la violence selon l'OMS / Nature des actes violents ».

5.1.5 Question 5

Qu'est-ce que la violence institutionnelle pour vous ?

Pouvez- vous en témoigner ?***Climat***

Nous avons ajouté cette question en cours de route, ce qui explique l'absence de réponse de plusieurs éducateurs. Néanmoins, il a nous semblé que les TS qui ont répondu étaient intéressés par cette question.

Violence institutionnelle

Sur les quatre personnes, 2 TS (4 & 7) mettent l'accent sur le fait que l'institution s'intègre dans un système économique très exigeant.

Ils allient la violence institutionnelle à une forte pression de rentabilité. Le TS 7 explique que « *c'est le système, l'institution qui met en place un des processus de violence par une volonté de rentabilité.* » Selon lui, ce n'est la faute de personne, sinon celle d'un « *processus de société* ».

Le TS 4 mentionne à ce sujet le contrôle et la pression qui poussent les institutions à tout devoir justifier pour recevoir des subventions. Il indique aussi la difficulté de pouvoir prouver l'efficacité de son travail car la relation d'aide est souvent impalpable et difficile à démontrer.

Le TS 3 met l'accent sur le fait que l'institution est violente en soi car la personne accueillie n'a pas le choix, ce qui nous amène à la problématique de l'aide contrainte. Comme exposé dans le cadre théorique, l'aide contrainte place le TS dans une position délicate. Selon Guy Hardy, le bénéficiaire quelle que soit la cause du placement, se retrouve dans une position difficile, il doit être aidé même s'il ne le souhaite pas. Cette ambiguïté favorise un climat de tension entre bénéficiaire et TS au sein de l'institution.

Le TS 3 va plus loin, il relève aussi la perte d'autonomie et d'intimité comme des éléments induisant de la violence. De plus, la personne en foyer, n'a que très rarement la possibilité de choisir sa personne de référence.

Le règlement de l'institution est perçu un facteur de risque et le creuset de situations conflictuelles. Il considère aussi le fait de travailler pendant 15 heures de suite comme une violence envers lui-même et indirectement envers les bénéficiaires car la qualité de la relation diminue avec la fatigue et le stress. La CNV, qui met l'accent sur le respect des besoins, considère par extension, ce fait comme une enfreinte aux besoins humains essentiels.

Malgré toutes ces formes de violence, ce TS mentionne un élément qui atténue, à son avis, la violence institutionnelle, qu'il nomme l'action pluridisciplinaire car elle offre différents points de vue concernant une situation.

Pour le TS 8, la violence institutionnelle est le fait d'avoir vu des éducateurs « *avoir de la violence sur des personnes handicapées, violence psychologique, physique.* » Nous citerons à cet effet, le propos exposé sous « *L'éthique du travailleur social* » qui précise que « *Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque individu, et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux ont à faire respecter et à défendre l'intégrité et le bien-être physique, psychologique, affectif et*

spirituel de chaque personne. (...) » Nous avons été choquées par la réponse de ce TS et jugeons ce comportement comme un évident motif de renvoi et de poursuite judiciaire.

Le TS 7 traduit une vision intéressante en disant que « *la société est une institution* ». A ce propos, il dit que « *les ingrédients d'un système institutionnel valident la résistance à la violence ou non.* » A ce sujet, il mentionne des exemples de violence mondiale et constate une certaine inconscience à propos de la gravité des actes violents. Ces propos viennent corroborer la théorie de Milgram selon laquelle « (...) dans des conditions de soumission à l'autorité, le fait de commettre un acte violent est considéré avant tout comme l'exécution d'un ordre qui justifie par conséquent la violence (...) Nous savons à quelles atrocités a conduit ce type d'obéissance. »

5.1.6 Question 6

Quelle est à votre avis la place/ rôle du travailleur social dans la thématique de la violence ?

Climat

Les personnes interrogées considèrent que c'est une question intéressante mais difficile. Nous avons remarqué beaucoup d'hésitations et de temps de silence lors des réponses.

Rôle du travailleur social

Les TS ont tous un point de vue très divergent sur le rôle du TS dans la thématique de la violence.

Néanmoins, quelques réponses se ressemblent. Les TS 2 et 4 considèrent que la violence est/ou devrait être une affaire de tout le monde et que chacun devrait prendre sa part de responsabilité à ce sujet. Les TS 2 et 4 mentionnent le rôle important du TS et l'apaisement qu'il devrait apporter pour contribuer à la diminution de la violence. Le TS 5 parle d'un « *rôle de médiateur* ». Pour le TS 6, il est important d'accueillir la violence dans un espace qui permette de la gérer. Le TS 8 va dans le même sens en disant que le professionnel doit être conscient de sa propre violence et que le TS est au cœur de la thématique de la violence. Il propose même un colloque « *interinstitutionnel* ».

La réponse qui nous a interpellées est la description du TS 3 selon lequel le TS a un rôle très difficile et complexe dans la thématique de la violence. Il est le seul à faire allusion à l'aide contrainte que nous avons traitée dans le cadre théorique.

5.1.7 Question 7

Selon vous quelle est la/les différence/s entre violence et agressivité ?

Climat

La question a paru intéressante mais difficile. Certains TS se sont un peu égarés car ils auraient aimé préparer leur réponse pour la développer et être plus précis dans les définitions données.

Différences entre violence et agressivité

TS 1 : L'agressivité est vue ici comme plutôt positive avec une polarité active-passive. La violence est liée à la frustration, elle est une « *régression* » et a un « *côté actif mais très destructeur.* »

TS 2 : L'agressivité est décrite comme un malaise. En référence au cadre théorique, il y a dans la définition du TS 2, un certain flou et une confusion (inversion) des termes.

TS 3 : L'agressivité est vue comme positive et nécessaire à la survie alors que la violence n'est pas utile. Ce qui interpelle dans les données recueillies de la question est la perception de l'automutilation comme non violente ou agressive... Selon la théorie présentée en première partie de cette recherche, l'automutilation est clairement classifiée dans la violence auto-infligée.

TS 4: Deux remarques s'offrent à l'analyse : la première est une distinction claire entre violence et agressivité (selon les sources théoriques du mémoire). La deuxième, signale que la question demanderait plus de réflexion selon le TS 4.

TS 5: Passage intéressant, en ce sens que les termes sont inversés (toujours en référence au cadre théorique). Il s'agit d'une vision personnelle, l'expression d'un sentiment de préférence et non pas d'une définition précise. L'agressivité est associée à la compétition qui manifestement ne plaît pas, donc c'est un peu une affaire de goût et de préférence de la part du TS 5 dans la manière d'appréhender les deux concepts.

Le TS 6 souligne l'importance de mettre la violence en mots. Il introduit une notion de temps et de durabilité, l'agressivité était perçue comme passagère alors que la violence présente un aspect de pérennité. Les jeux de pouvoir sont associés à la violence et particulièrement mis en évidence dans les propos du TS 6.

Pour le TS 7, l'agressivité est confondue avec l'agression. Selon Fischer (cf : cadre théorique), « à la différence de l'agressivité qui est une énergie psychique pulsionnelle, l'agression est un acte. ». Par contre, la distinction violence/agressivité rejoint la vision du TS 6, en ce sens que la durée est nommée comme un aspect différenciatif entre les deux notions.

TS 8: La violence est perçue comme un phénomène qui peut être positif à condition qu'elle soit canalisée et maîtrisée. L'agressivité est appréhendée comme un signal d'alarme ou un message qui permet une introspection et un centrage.

5.1.8 Question 8

Selon vous, y a-t-il un lien entre mémoire et violence ? Si oui, lequel ? Si non, pourquoi pas ?

Climat

Toutes les personnes n'étaient pas à l'aise pour répondre à cette question. Certaines ne savaient pas quoi répondre. Manifestement, le lien n'était pas évident entre les deux notions.

Lien entre mémoire et violence

Il était intéressant de constater que toutes les personnes ont répondu par l'affirmative en ce qui concerne l'influence de la mémoire sur la violence.

TS 2, 4 et 5 répondent de manière similaire et font référence au modèle systémique. Les TS 3 et 8 mentionnent le fait que la mémoire existe depuis notre naissance et que toute agressivité vécue durant notre vie y est inscrite.

Le TS 6 exprime le fait que la mémoire fait partie de notre part animale, qu'elle a pour but de défendre le territoire. Il dit qu'il s'agit d'un mécanisme de survie qui est ancré dans le cerveau reptilien.

L'humanité se conquiert par rapport à son animalité en prenant conscience de cette dernière et en se montrant capable d'empathie, d'ouverture et d'accueil à l'autre.

Beck, cité dans les perspectives théoriques sur les origines de la violence, mets en cause certaines pensées et interprétations comme sources de la violence. « Qu'elle soit appliquée à un conjoint hostile ou aux membres d'une froide et lointaine puissance, la représentation négative fixée est renforcée par les souvenirs sélectifs d'injustices passées, réelles ou imaginaires, et par les attributions malveillantes. Leurs pensées sont enfermées dans les prisons de la haine. »

5.1.9 Question 9

Gandhi disait que chacun a en soi-même de la violence, qu'en pensez-vous ?

Climat

Cette question semblait faire réfléchir les personnes interviewées. C'est une question qui est très personnelle et nous l'avons posée avec délicatesse. Nous étions étonnées que tous les TS y aient répondu d'une manière aussi investie et consciencieuse.

Violence personnelle

Les réponses à cette question intime ont beaucoup varié.

Le TS 1 dit que grâce à la connaissance de soi et de ses limites, il est possible de dépasser la violence. Le TS 2 ramène sa propre violence à l'instinct et dit qu'une société sans violence est impossible et ne représente pas la solution à nos problèmes. Le TS 3 dit que la violence auto-infligée peut être plus forte que celle manifestée envers les autres, si l'on fait plus « attention aux autres qu'à soi. »

Le TS 4 mentionne le fait que la violence fait partie de nous car nous l'avons subie et faite subir à quelqu'un.

Le TS 5 considère la violence comme un sentiment qui est caché en nous et le TS 6 mentionne le fait de ressentir de la colère comme un potentiel de violence. Le TS 7 voit la violence en soi comme un mécanisme de survie qui a été approuvé par « l'environnement » (le contexte) et qui s'est ainsi cristallisée dans l'homme. Il propose une espèce de déprogrammation.

Le TS 8 affirme que nous avons de la violence en nous comme nous avons de l'amour. Il perçoit la violence comme un messenger qui met en lumière les éléments à régler.

Il est impressionnant d'observer cette multitude de visions différentes. Chacun affirme que la violence est en soi-même, mais chacun l'observe d'une manière totalement différente.

Comme à la question 1 où les TS parlent de violence comme d'un phénomène extérieur.

Résumé du thème de la violence

Dans l'ensemble et pour résumer, les TS ont pu déterminer certains facteurs de risque. Notre sentiment est, qu'en regard du cadre théorique, il manque des éléments. Cet aspect nous paraît explicable par la complexité et l'ampleur de la violence. Les questions fermées paraissaient plus faciles à répondre que les autres qui demandaient une réflexion.

5.2 COMMUNICATION

5.2.1 Question

Quel est à votre avis l'impact de la communication face à des situations de violence ?

Climat

Les personnes ont répondu avec aisance à cette question. Certaines fois, nous avons même l'impression qu'ils se disaient « Mais c'est trop logique cette question ! ». En même temps, nous avons eu le sentiment qu'il aurait fallu une préparation pour répondre à la question et atteindre un certain degré de profondeur. Néanmoins, il nous a semblé que la notion de communication est un vaste sujet mais pas très clair et difficile à expliquer. Certains TS semblaient perdus face à cette question.

Degré d'impact de la communication

1. Faible impact ←————→ **Fort impact**

Tous les TS évaluent l'impact de la communication comme très important.

C'est le « A et O » (*expression qui vient de l'allemand et qui signifie que c'est la base*), dit le TS 3. Le TS 4 s'exprime en ces termes : « *la première chose à mettre en avant* », « *un outil important dans le travail social en tout cas par rapport à la violence* ». Le TS 6 dit que « *c'est la clé de résolution* », tandis que le TS 7 dit que c'est « *l'unique solution avec le travail sur soi et sur la situation* ». Enfin le TS 8 pense que la communication est « *importante à un niveau intellectuel* » pour apprendre à gérer la violence, mais il faut l'intégrer à d'autres niveaux. (émotionnel, spirituel, intuitif et éthérique)

Les réponses sont cohérentes et vont dans le même sens. Néanmoins, beaucoup d'éléments différents sont relevés.

Impact de la communication sur des situations de violence

Les éléments recueillis sont très différents et il n'y a pas deux TS qui ont répondu de la même manière. Certaines réponses obtenues sont contradictoires.

Par exemple, le TS 3 est la seule personne qui fait une différence entre la communication verbale et gestuelle. Comme Watzlawick le précise, nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Avoir une certaine attitude corporelle ou effectuer certains gestes peut communiquer déjà une multitude d'informations.

L'AT fait la différence entre le niveau social et le niveau psychologique qui n'est pas tout à fait à mettre à l'égal du concept verbal/gestuel, mais qui signifie qu'un message contient une information brute, (niveau social) mais que la personne a une certaine intention, dans l'expression de ce message, qui n'est exprimée que de manière implicite et souvent perceptible au niveau non-verbal (niveau psychologique). Le TS 3 dit aussi que le « feeling » est plus important que la parole, ce qui montre l'importance du non verbal et de la prise en compte du niveau psychologique. Ce TS dit aussi que les mots sont là pour accompagner les gestes. Nous pensons que ce TS a cette opinion car il a travaillé avec des personnes ayant un handicap physique et mental profond, ce qui signifie que certaines personnes ne peuvent pas s'exprimer verbalement, si ce n'est d'une manière restreinte.

Le TS 3 dit aussi que la parole impose des choses. La forme impérative dans l'AT est souvent un message qui est émis par l'Etat du moi Parent et qui s'adresse à un Etat du moi Enfant. Cette position en soi est une position asymétrique et il peut y avoir une connotation de pouvoir, voire de soumission qui a été traitée dans le cadre théorique (sur le rôle de pouvoir inhérent à la fonction éducative). Aussi, dans le métier du travail social, les professionnels sont confrontés à cette position de « supériorité » ou de pouvoir car ils sont affiliés à une institution ou à une instance qui offre de l'aide. Les bénéficiaires se retrouvent donc dans une position « inférieure » et doivent d'une certaine façon répondre aux ordres et au cadre imposé pour pouvoir obtenir un soutien.

Le TS 5 mentionne le fait que la violence verbale peut facilement blesser si l'on touche des sujets sensibles. Ces réponses nous indiquent donc que la communication peut

provoquer, voire empirer la violence. Le TS 4, par contre, dit que la communication calme la violence, alors que le TS 6 affirme qu' « *une bonne communication peut intégrer la violence et la dépasser* ». Le TS 7 évoque le fait que la solution réside dans le fait de communiquer et de faire un « *travail sur soi et sur la situation.* »

Ces éléments confirment un des postulats de base de la CNV qui prétend qu'il y a des manières de communiquer qui favorisent un lien constructif mais qu'il existe aussi des attitudes de communication qui peuvent être très destructrices.

Le TS 8 dit que la communication est importante à un niveau intellectuel mais qu'il y a d'autres éléments à ne pas négliger comme par exemple les aspects émotionnels. La CNV encourage justement ce fait de relier la tête (le mental) avec la corporalité (aspect émotionnel) et de prendre en compte d'autres paramètres captés par nos sens. Les sentiments et les émotions sont perçus comme des messagers importants qui nous avisent si nos besoins sont satisfaits ou si au contraire nos besoins ne sont pas satisfaits. Comme le mentionne aussi Goleman dans ses écrits, chaque émotion a une énergie bien précise qui nous guide dans notre vie.

Pour le TS 1, la communication permet d'exprimer des sentiments et de les expliquer. C'est un élément important que l'on retrouve dans la théorie de la CNV. Le fait d'exprimer ses sentiments permet aux personnes en relation de cultiver un lien authentique basé sur l'honnêteté.

Le TS 1 mentionne aussi que le conflit peut être une source enrichissante qui permet de s'expliquer, de comprendre l'autre et d'avancer.

En CNV, le fait d'être en conflit signifie que les deux personnes ont des besoins différents, ce qui ouvre un espace de négociation si les personnes arrivent à exprimer leurs sentiments et leurs besoins. La confrontation des besoins de chacun permet de trouver une solution qui convient aux deux personnes. Le conflit qui tourne en violence serait, par exemple, la résultante d'une incapacité à ouvrir un champ de négociation et d'expression de soi.

Nous pouvons retrouver cet élément dans l'AT lorsque deux personnes sont dans des transactions parallèles, par exemple d'Adulte à Adulte, et expriment dans l'intimité leurs sentiments authentiques, ce qui permet de « puiser » dans le conflit pour créer un échange constructif.

Selon le TS 2, les malentendus sont égaux à la violence et nous sommes malgré les moyens de communication modernes des « *handicapés de la communication* ».

Nous avons été étonnées du positionnement ferme de ce TS qui dit qu'il considère le malentendu comme une violence. La CNV considère l'écoute empathique de soi et d'autrui comme une prédisposition pour communiquer de manière constructive.

A ce sujet, l'AT mentionne que, dès qu'il y a deux personnes en lien, il y a les trois états du moi de chaque personne qui se confrontent. Entre l'émission du message, son interprétation, sa réception et sa réponse, il y a maintes possibilités de malentendus. Selon la transaction, il se peut qu'elle soit plus propice à un malentendu si c'est une transaction à double fond, c'est-à-dire une transaction avec des messages à plusieurs niveaux.

Concernant cet élément, nous pouvons prendre appui sur Beck qui dit que les croyances et les représentations jouent un rôle très important et qu'elles influencent considérablement la violence.

Pour le TS 3, la parole peut être source de bruitage et provoquer des angoisses, voire être perçue comme agressive et violente. Le silence peut être senti comme agréable pour les uns mais comme désagréable pour les autres. A ce sujet, il est intéressant de mentionner que la CNV considère que l'empathie est une disposition de l'esprit silencieuse qui consiste en une qualité d'accueil. Une personne sensible à l'indifférence pourrait percevoir l'absence de communication verbale comme une violence comme le mentionne le TS 1.

Ce qui ressort est le témoignage du TS 4 qui dit que, lors de violence, il y a comme deux temps de communication.

1. Une communication durant la crise où il n'est pas forcément possible de communiquer
2. Une communication après la crise avec un peu de recul face à la situation

C'est un élément très intéressant. L'AT dit que, lorsque nous sommes dans les jeux (qui ont une qualité violente), nous sommes dans la structuration du temps la plus intense. Pour pouvoir revenir à un lien constructif, nous avons besoin de retrouver une distance pour se centrer et ensuite évoluer vers une communication constructive.

Le TS 8 mentionne qu'il est important de se « *libérer des blessures anciennes* » car elles influencent notre communication et ont une influence sur les comportements violents. A son avis, « *la période de crise est là pour prendre conscience* » notamment des endroits où nos blessures ne sont pas guéries. Selon la CNV, nous avons un enfant intérieur qui est blessé, dont les sentiments ont été négligés et les besoins non respectés. La CNV nous encourage à reprendre contact avec ces parties blessées et à accueillir nos propres sentiments et besoins dans la bienveillance.

Le TS 6 mentionne « l'Approche centrée sur la personne (ACP) comme outil de communication » Pour notre recherche, nous ne sommes pas spécialement entrées en matière avec cet outil, bien que la CNV soit un outil inspiré des travaux de Carl Rogers. Nous n'allons pas ici entrer plus en détail concernant cet outil mais le présenterons dans l'analyse des données du thème des outils.

Il a été impressionnant pour nous de voir que tous les TS sont d'accord sur le fait que la communication est importante dans le sujet de la violence et qu'elle a un fort impact. Le fait que chaque TS ait répondu de manière différente confirme ce que nous avons pu constater au niveau théorique, à savoir que le sujet de la communication est un sujet énorme et très vaste. Pour conclure, nous revenons sur ce que dit Watzlawick, à savoir que tout est communication et qu'il est impossible de ne pas communiquer. Ce qui veut dire que tout est communication.

5.3 LA GESTION DES ÉMOTIONS

5.3.1 Question 1 :

Quel est à votre avis l'impact de la gestion des émotions face à la violence ?

Climat

Il semblait très clair pour tous les TS que la gestion des émotions est un sujet important en lien avec la violence. Néanmoins, il nous a semblé difficile pour les personnes d'entrer en profondeur dans le sujet. Il nous paraissait que les personnes répondaient plus à ce qu'est la gestion des émotions qu'au lien qu'il y a entre la gestion des émotions et la violence.

Degré d'impact de la gestion des émotions

Les TS sont tous d'accord sur le fait que la gestion des émotions est très importante et qu'elle a un certain impact, voire important, dans le sujet de la violence. Nous n'étions pas surprises par cette lecture de la question car, comme expliqué dans les perspectives théoriques, les émotions jouent un rôle fondamental.

Impact de la communication sur les situations de violence

Le TS 2 dit qu'une « mauvaise » gestion va inciter la personne à un comportement éventuellement violent.

Le TS 3 fait ressortir l'élément de la protection de soi et des bénéficiaires.

Le TS 4 mentionne le sujet de la résonance et encourage à prendre de la distance par rapport aux éléments qui nous touchent particulièrement.

Le TS 5 confirme qu'un état physique et psychique fragile influencera les réactions et qu'il se peut que ce soit des éléments qui augmentent le risque d'être violent.

Le TS 6 fait référence aux attitudes qui nous invitent à « (...) être à l'aise avec ce qui se passe en soi, quoi qu'il se passe en soi. Si, au moment où je suis face à quelqu'un, je ressens de la violence, c'est important que j'accepte qu'il y ait cette violence en moi. A partir de là, je peux la gérer. Donc il faut que je sois au clair sur mes émotions. »

La CNV (qui est inspirée de l'Approche Centrée sur la Personne) encourage ce même processus. Elle favorise un état d'esprit et un état du corps propice à l'accueil. Une fois que les sentiments sont accueillis, on peut les intégrer, comprendre leur message d'un besoin souvent non-satisfait et aller au-delà en exprimant, si nécessaire, une demande envers soi ou les autres.

Le TS 7 mentionne que les émotions sont des outils importants pour percevoir où en est la personne et pour pouvoir travailler avec elle.

Le TS 8 mentionne à nouveau que ce n'est qu'un élément parmi d'autres comme le mental, l'intuition et l'éthérique.

Nous voyons que tous les TS font un lien entre violence et gestion des émotions à l'instar de nos perspectives théoriques.

5.3.2 Question 2 :

**Comment avez-vous vécu cette violence ?
Qu'avez-vous ressenti ?
A quelles émotions pouvez-vous vous référer ?**

Climat

Les TS ont eu beaucoup de peine à répondre à cette question. Les TS ont eu des difficultés à nommer une émotion. Les personnes racontent ce qu'ils font, ou comment ils réagissent et nous avons dû plusieurs fois redemander s'ils pouvaient nommer une émotion. Les personnes se réfèrent aux cinq émotions de base et les énumèrent comme apprises, et non comme intégrées.

Ressenti, émotion et expression

TS 2 : Pas de colère, ni peur, ni tristesse, il a l'habitude « *des petites violences de tous les jours* » et n'est pas touché particulièrement, il « *analyse froidement* ».

TS 3 : « *Brûle les yeux* », « *révoltée, outrée*, » l'impuissance fait naître de la rébellion.

TS 4 : Grande pression, symptômes somatiques (boule au ventre, insomnies, etc.)

TS 5 : Impuissance et injustice

TS 6 : Peur, embêté, colère difficile à gérer, envie de fuir

TS 7 : Expérience large de la violence, qui était très douloureuse, mais maintenant comprise et intégrée.

Il nous semblait intéressant de voir que tous les TS ont répondu différemment. Pas une seule fois les émotions énumérées par les TS ne se répètent.

5.3.3 Question 3

**Selon vous, y a-t-il un lien entre la peur et la violence ?
Si oui, lequel ?
Si non, pourquoi ?**

Climat

Cette question a touché les personnes. Il nous semblait qu'elles avaient « l'air de dire » que c'est un sujet vaste, difficile et flou, mais en même temps évident et logique. Il nous semblait que c'était une question qui engendrait une réaction très émotionnelle mais aussi une certaine mesure contradictoire.

Résultats

5 TS sur 7 répondent avec un oui clair.

Pourquoi ?

Le TS 7 met en évidence qu'une personne peut être peureuse, mais que cela ne signifiera pas qu'elle soit forcément violente. Il relève comme le TS 5 que la violence peut cacher des peurs et surtout celles qui nous dépassent ou que l'on n'a pas envie de voir ou de montrer.

Le TS 8 mentionne à l'instar du cadre théorique, qu'une peur non identifiée peut engendrer une violence non voulue mais une peur identifiée peut engendrer une violence salubre et servir à protéger sa survie.

5.4 AUTRES QUESTIONS POUR CONCLURE

5.4.1 Question

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Climat

Certaines personnes ont apprécié de donner un petit retour pour conclure l'entretien.

Le TS 3 a souhaité ajouter la remarque, qui nous a touchées, qu'il se donnait tellement en milieu professionnel qu'il s'est oublié lui-même jusqu'à en être mal.

Le TS 4 mentionne une certaine difficulté pour répondre aux questions sans un temps de réflexion avant l'entretien. Ce fait nous démontre que la personne ne s'est peut-être pas forcément confrontée à ce genre de question. Il affirme aussi que ce sont des questions qui mériteraient plus de discussion. Il mentionne aussi l'importance du ressourcement par des activités physiques pour évacuer d'éventuelles tensions provoquée par les situations difficiles ainsi que les situations de violence.

Le TS 6 met l'accent une dernière fois sur le fait de s'observer, notamment sa propre colère pour qu'elle ne prenne pas le dessus et de l'accueillir comme message qui nous donne des informations nécessaires pour la survie.

5.5 ANALYSE DES DONNÉES SELON INDICATEURS EN LIEN AVEC LES OUTILS

Nous avons regroupé quelques indicateurs par question ou une question qui répond soit à un ou deux indicateurs, parfois plusieurs questions viennent éclairer un indicateur....

5.5.1 Question 1:

Utilisez-vous un/des outils/s spécifique/s face à la violence ? (Ou technique, méthode, théorie, approche, concept etc.) Si oui, le(s)quel(s) ? Pouvez-vous le/les décrire ? Où l'/les avez-vous appris ? Est-il/sont-ils efficace/s ? Exemple ? Si non, pourquoi n'utilisez-vous pas d'outil ?

Remarque : Nous appelons « outils spécifiques », les outils particuliers qui s'adaptent à des situations de violence.

Outils spécifiques :

- CNV, AT

Ou autre outil évalué selon les critères suivant :

- réfléchi
- institutionnalisé
- issu d'un auteur reconnu
- nommé et élaboré à partir d'un concept pédagogique

Comme outil non spécifique, nous considérons toute action ou tout comportement n'entrant pas dans la liste ci-dessus.

Climat

Certaines personnes interviewées avaient tout de suite des idées, tandis que d'autres ont pris un moment pour répondre et il semblait qu'elles allaient chercher loin dans leurs têtes un tiroir nommé « outils ». Parfois, il nous semblait qu'un terme comme « la position méta » était utilisée de manière imprécise. Ce qui nous a frappées est le peu d'outils énumérés.

5.5.1.1 Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs a. et b.

- a. Le TS apprend des outils spécifiques durant la formation théorique dispensée par l'école pour gérer des situations de violence.**
- b. Le TS apprend des outils spécifiques pour gérer des situations de violence lors de stages ou lors de la pratique professionnelle.**

4 Parmi les TS ont appris ces outils sur le terrain, dans la pratique, par l'expérimentation ou par des collègues.

Le TS 1 et 2 mentionnent la formation de base comme source d'apprentissage de leurs outils spécifiques. Le TS 1 évoque la PNL et le TS 2 n'utilise pas d'outils spécifiques.

Le TS 3, 4 et 6 mentionnent des cours spécifiques ou des cursus de formation. Cet élément est intéressant car 2 de ces 3 TS ont mentionné des outils spécifiques. Les TS 3 et 8 ont mentionné l'acquisition d'outils à travers des livres, ce que conteste le TS 2.

5.5.1.2 Résumé

Ce qui ressort sont les outils appris plutôt par expérience que lors de la formation de base.

Nous avons l'impression que le TS devrait sortir de la formation de base avec une bonne boîte à outils et nous trouvons impressionnant que seulement 1 sur 8 TS a appris des outils à l'école ou le perçoivent ainsi.

Trois autres TS se sont formés ailleurs, soit ils ont payé de leur poche, soit ils sont soutenus par l'institution.

Par rapport à cet indicateur, nous pouvons ajouter la question suivante que nous avons posée aux TS et qui vient éclairer la notion d'utilité d'apprendre un outil spécifique face à la violence.

5.5.2 Question 2

Apprendre à utiliser des outils spécifiques face à la violence vous soutiendrait-il dans votre quotidien professionnel ?

Si oui, comment ? Si non, pourquoi pas ?

5.5.2.1 Climat

Les personnes étaient presque soulagées de répondre à cette question, comme si elles étaient contentes qu'il y ait quelque chose qu'on puisse faire à ce niveau, mais elles semblaient en même temps un peu contrariées et hésitantes par rapport à l'apprentissage des outils, car chaque situation est unique....

Oui/Non

6 TS sur 7 répondent avec un « oui » très clair, un TS mentionne qu'il a d'autres priorités actuellement.

Utilité

Cela sert à :

TS 2 : Echanger des informations et des expériences lors des formations.

TS 4 : Acquérir des connaissances sur des sujets et soutenir l'apprentissage d'outils qui soutiennent dans la pratique.

TS 8 : Apprendre à communiquer autour du sujet de la violence et d'être capable d'identifier ce qui résonne en nous pour ensuite mettre des stratégies en place

Un TS amène un élément intéressant en disant qu'il n'y a pas une règle et qu'il « *faut construire un amalgame de règles et de processus pour arriver à quelque chose* ». Ce témoignage nous invitera donc à apprendre maints outils différents pour ensuite en faire un amalgame adapté à la situation complexe présente.

Le TS 6 argumente en mettant en avant que le travailleur social est son propre outil et plus celui-ci est développé, plus son intervention sera développée et constructive. Il mentionne même comme indispensable le fait d'avoir un outil concernant la gestion de la colère et de la violence qui nous habite.

5.5.2.2 Résumé concernant les indicateurs

Les TS répondent clairement oui tout en nuancant, apprendre des outils leur sert tout en mentionnant le fait que ce n'est pas tout d'apprendre des outils car chaque situation est unique. Il s'agit de faire un amalgame des outils et de les adapter au présent. De plus ce qui ressort clairement est le désir des TS, à travers les formations, de se développer personnellement grâce aux échanges et à l'acquisition de connaissances quant au sujet de la violence. Apprendre des outils leur permet aussi de se confronter à soi-même et d'observer leurs propres résonances, d'apprendre à communiquer sur le sujet de la violence. Ici ressort l'importance du travail sur soi, car l'outil du TS est lui-même. Cet aspect rejoint les valeurs principales de l'AT et de la CNV qui nous invitent à être les observateurs de soi afin de se connaître, de guérir nos blessures, d'apprendre à être en lien avec nos émotions afin d'être dans un mode de vie constructif avec nous-mêmes pour ensuite pouvoir l'être avec autrui.

5.5.2.3 Analyse et liens avec la théorie selon indicateur c.

- c. Le TS peut nommer et décrire des outils spécifiques qu'il a mobilisés tels que la CNV, l'AT ou d'autres outils qui sont réfléchis, institutionnalisés, issu d'un auteur reconnu ou nommé et élaboré à partir d'un concept pédagogique.**

Mobilisation d'outils spécifiques

Presque tous les TS mobilisent des outils, sauf le TS 2 qui affirme de pas avoir d'outil. Il dit que c'est une question de caractère et qu'il n'y a pas de solution miracle !! Selon lui, chaque situation est unique et différente et c'est pour cela qu'il ne mobilise pas un outil spécifique.

Le TS 7 dit qu'il n'y a pas un outil spécifique, mais qu'il s'agit d'un amalgame de toutes les connaissances qui s'adaptent à chaque situation.

Outils spécifiques utilisés par les TS

Puisqu'il s'agit d'une des questions principales de notre travail de recherche, nous étions très curieuses de découvrir ce qu'avaient répondu les TS à ce sujet.

Nous étions très surprises par le fait que peu de TS ont mentionné des outils spécifiques. Les termes de Communication non-violente ou d'Analyse transactionnelle n'ont jamais apparus.

La moitié des personnes interviewées ont décrit d'autres outils entrant dans la catégorie de ce que nous avons défini comme spécifique :

- Le TS 1 mentionne la **PNL** et dit que c'est un outil très efficace qui l'a toujours soutenu.
- Le TS 3 a fait une formation de l'approche « **Bobath** », spécifique pour des personnes en situation de handicap mental, technique qui propose un travail avec des outils matériels (ballons, matelas, hamacs, tissus différents, moquette, ventilateurs, plumes), ce qui permet aux personnes de s'exprimer d'une autre manière que par les mots et de se calmer.
- Le TS 6 a fait une formation « **Approche centrée sur la personne** » (ACP) de Carl Rogers et parle des 3 attitudes que sont l'Empathie, la Congruence et l'Acceptation inconditionnelle de la situation. Il fait aussi référence à la thérapie « **Cognitivo-Comportementale** » (TCC) qui prend en compte la situation, les pensées, les émotions et les comportements de la personne. Il mentionne aussi un auteur fameux Cingy qui propose une relaxation rapide comme la « Crise de Calme ».
- Le TS 8 mentionne la résilience de (Cyrulnik) et la valorisation des rôles sociaux.

Beaucoup de personnes décrivent leur intervention face à la violence sans nommer un outil spécifique. Après analyse, presque tous les éléments nommés peuvent être mis en lien avec les outils spécifiques que nous avons choisi de traiter dans notre cadre théorique.

Nous avons donc décidé de mettre en évidence ces aspects mentionnés par les TS.

Propos des TS et liens avec la CNV

Le TS 2 avoue ne pas utiliser d'outil spécifique. Lors de situations de violence, il pose la question « Est-tu fâché ? » ou bien il dit « Tu as l'air... ». Le questionnement respectueux de l'état émotionnel de l'interlocuteur violent est un outil en CNV pour aider la personne à prendre conscience de ses émotions et encourager l'expression de son ressenti intérieur. Le même TS dit aussi qu'il est utile de ne pas tout de suite se lancer dans le conflit et de comprendre et d'analyser ce qui se passe. Cet élément est cité en CNV sous l'action de l'observation sans jugement (cf. cadre théorique). Ce même TS et le TS 4 font référence à la « position méta » qui est un élément de la PNL. La position méta permet un recul et une distanciation de la situation problématique. Le TS observe le bénéficiaire ainsi qu'il se regarde agir, communiquer, penser, etc. un peu comme sur une scène de théâtre.

Le TS 4 affirme mobiliser la communication, l'explication, le dialogue et la discussion au sujet d'événements sensibles. Il mentionne aussi l'importance de la manière de dire les choses sans agresser l'autre, ce qu'il nomme la « *politesse* ». C'est un élément qui est visible dans plusieurs approches, notamment dans la CNV qui invite à exprimer ce qui se passe en soi, sans écraser ni agresser l'autre. Ce TS évoque aussi l'importance de l'attitude corporelle (expression du visage, regard, sourire, sourcils, etc.), ce qui peut être mis en lien avec le concept des différents niveaux de la transaction dans l'AT comme le constat de base de la CNV qui souligne que la communication va au-delà des mots. Le TS

5 mentionne une attitude de « lâcher prise » qui est comparable à une attitude d'accueil de la CNV, empathique et bienveillante.

Liens avec l'AT

Ne pas être soi-même dans une position de violence, de pouvoir, de maîtrise ou de répression, ne pas donner le bâton à l'autre.

En AT, lors de jeux, certains auteurs proposent comme outil de ne pas entrer dans les jeux psychologiques et de les ignorer.

Admettre ses erreurs et être honnête est pris en compte par la CNV qui nous encourage à dire ce qui se passe en nous (sentiments et besoins). L' AT encourage l'expression des sentiments et des émotions authentiques

Protéger les personnes autour, la personne et soi-même

Outils non spécifiques

Nous avons décidé d'effectuer un petit listing des outils que mobilisent les TS lors de situation de violence, outils que nous n'avons pas forcément développer dans la partie théorique :

- Connaître les personnes pour comprendre le pourquoi de l'état fâché etc.
- Humour
- Autorité, mettre le cadre (mais attention car il peut aussi empirer les choses)
- Laisser faire, « laisser s'expliquer », « laisser mettre sur la table »
- Hospitalisation
- Chercher de l'aide dans l'équipe pluridisciplinaire et collaboration
- Connaître ses propres valeurs pour pouvoir les activer
- Prévention à tous les niveaux

Il était intéressant de comparer les réponses obtenues à la question qui demandait précisément aux TS quels étaient les outils mobilisés et la question qui considérait leur réaction quand ils ont du gérer une situation de violence. Il est frappant, que lors de la question quant aux réactions, plus d'éléments soient ressortis que quand nous avons demandés concrètement les outils....

Nous émettons de ce fait l'hypothèse que les TS ne sont pas vraiment conscients quand aux réactions à avoir dans des situations de violence.

Ces réactions peuvent être groupées en trois catégories :

Réactions globales

- Prendre avec légèreté ou avec une certaine distance
- Soutenir le TS aussi par rapport à son vécu privé qui influence son efficacité professionnelle

- Accepter le fait que ça ne tourne pas rond et la prise de conscience que les TS sont là pour soutenir les personnes « *par rapport à ces difficultés* »
- Se positionner, s'affirmer
- Reconnaître et mettre des limites
- Considérer les confrontations de points de vue non comme négatifs, mais comme enrichissement
- Savoir utiliser les différents rôles par choix et non par défaut, jusqu'à « simuler » un comportement (émotif, cadrant, faire une crise, « *gueuler* »)

Réactions en lien avec les personnes

- Séparer (violence physique) - Eviter la dégénération
- Protéger les personnes en situation de violence, les témoins et les éducateurs 2x, Sécuriser 2x la situation
- Calmer 3x
- Expliquer, discuter 2x- Compréhension des personnes 3x - Comprendre la violence grâce aux expériences, ce qui crée « *de l'espace* » pour poser un regard et une « *grande marge de manœuvre* » - Faire de la médiation
- Accueillir les émotions négatives de l'autre
- Ecouter les personnes concernées 2x

Réactions incluant l'équipe ou autre

- Déléguer à un autre TS
- Faire appel à la police
- Travailler l'émotivité de l'équipe
- Equilibrer le pouvoir dans une équipe
- Favoriser la santé et la cohérence dans une équipe, avoir un but commun cl- air
- « Le Cercle des Qualités et des Vertus » : Transformer le modèle de la hiérarchie pyramidale qui dicte en une forme de collaboration de cercle où chacun est égal et représente un porteur d'un point de vue différent qui n'est ni plus ni moins bien. (Pour une explication précise, consulter la retranscription en Annexe)
- - Coacher, superviser, soutenir et ressourcer son équipe (position de responsable)

5.5.2.4 Résumé des réactions sur le terrain

Les réactions des personnes sont, selon nous, à classer à trois niveaux. En premier lieu une réaction intérieure, qui décrit l'acceptation et l'accueil de la situation. Elle dépend de la relation à lui-même qu'a le TS, de son positionnement et de la reconnaissance de ses propres limites. Nous pouvons faire le lien avec la CNV et l'AT qui nous encouragent à faire un travail de développement personnel.

Puis, vient la réaction en interaction avec l'extérieur, avec les personnes concernées. A ce niveau un élément qui est ressorti clairement est le fait de calmer la situation, la séparation et la protection des personnes présentes lors de violences physiques aiguës, ainsi que l'écoute, la communication, la compréhension, la médiation et l'accueil de l'autre sans conditions. Concernant l'AT nous pouvons faire un lien, en ce sens que tous les concepts de base viennent éclairer la compréhension de la situation de laquelle découleront les transactions échangées avec autrui.

Enfin une réaction qui s'inscrit dans un niveau institutionnel car elle va chercher la ressource plus loin, c'est-à-dire dans l'équipe voire auprès du réseau.

5.5.3 Question 3

Selon vous, quelle est la stratégie ou l'outil :

- le plus efficace ? Pourquoi ?

- le moins efficace ? Pourquoi ?

5.5.3.1 Climat

Cette question a posé quelques difficultés aux TS.

++ Efficace, pourquoi ?

Comme outil le plus efficace, plusieurs TS mentionnent la compréhension. Plus loin, ils voient comme constructive une écoute active, ou se poser et prendre du temps, rester neutre et calme, ne pas prendre sur soi, « lâcher prise », « promouvoir la qualité de vie » et la responsabilisation. Aussi, le fait de disposer de ressources extérieures est jugé comme efficace.

Le TS 6 sort du lot et fait un petit listing comprenant les outils qu'il juge bénéfiques pour un « bon équilibre entre accueil, respect de la personne et compréhension d'une part, et exigence, confrontation, rigueur et maintien d'un cadre structurant, d'autre part. » :

- Les attitudes de C. Rogers
- La crise de calme de Cingy (Pour une explication précise, consulter la retranscription en Annexe)
- Des techniques d'auto-observation
- « Un cadre institutionnel clair qui sert de contenant »

-- Efficace, pourquoi ?

Comme outil le moins efficace, les TS voient ces divers éléments : monter en symétrie, « aggraver les conflits » et ajouter de l'agressivité ou de la violence, « juger tout de suite » ou être réactif ou faire preuve « d'indignation ».

5.5.3.2 Résumé quant à l'efficacité

Dans l'analyse, nous avons quand même pu découvrir une certaine contradiction et le TS 2 la relève bien. Il dit que cela dépend toujours des situations. Il considère par exemple le fait de monter en symétrie comme n'étant pas constructif mais il affirme que cela dépend car il a fait l'expérience que pousser un jeune à bout pouvait être efficace. Ce constat est donc en contradiction avec ce que le TS 3 dit, à savoir que le pire est de rajouter de l'agressivité, ou comme le nomme le TS 5, « d'aggraver le conflit ». Le TS 7 va dans ce

sens et dit que, parfois, cela peut être utile, seulement pour déclencher un élément qui sera travaillé par la suite.

Nous avons trouvé très intéressant cet aspect et observons que les TS ne sont pas tous d'accord avec les mêmes outils. Néanmoins la communication et la compréhension sont les éléments les plus utilisés.

Nous en concluons qu'effectivement les situations de violence sont des situations très complexes, et que chaque personne aurait besoin d'une intervention différente. Selon la situation et l'individu, il se peut qu'il y ait un outil qui soit constructif et qui, dans d'autres moments, serait très destructif. Cette question nous ouvre une réflexion à ce sujet.

5.5.3.3 Résumé concernant l'indicateur

Nous avons pu nous apercevoir qu'aucun des 8 TS n'a mentionné la CNV ou l'AT comme outil qu'ils mobilisent face à la violence. Nous étions très étonnées quant à cette découverte. Une personne mentionne l'ACP qui est une approche qui est à la base de la CNV.

4 TS sur 8 avouent utiliser un outil spécifique, un TS a nommé 3 outils spécifiques.

Nous avons pu remarquer que les autres TS mobilisent des outils qui peuvent être retrouvés en tant qu'éléments dans les différents concepts théoriques des outils que nous avons présentés.

Seuls la communication, le dialogue, la compréhension et le lâcher prise ont été mentionnés par plusieurs personnes. Sinon, les TS ont tous répondu d'une manière très différente.

Deux TS affirment ne pas mobiliser un outil spécifique lors de situations de violence, car chaque situation est différente.

5.5.4 Question 4

Cet/ces outil/s que vous mobilisez, est/sont-il/s adaptable/s face aux différents interlocuteurs ?
Si oui, comment/ pourquoi ? Si non, pourquoi n'est/ne sont il/s pas adaptable/s ?
Avec les bénéficiaires
Avec les collègues
Avec la hiérarchie

5.5.4.1 Climat

Il était évident que les personnes connaissant plus d'expérience avaient plus d'éléments à amener.

5.5.4.2 Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs d. e. f.

d. Les outils utilisés s'adaptent aux bénéficiaires

Les outils qu'utilisent les TS sont tous adaptables aux bénéficiaires.

Le TS 1 mentionne la PNL (question précédente) qui est adaptable à tous, le TS deux se réfère à l'approche « Bobbath » qui peut aussi se mettre en pratique avec tous les bénéficiaires, le TS 4 et 7 mentionnent comme outil la communication, qu'ils considèrent aussi comme adaptable à tous les bénéficiaires.

Le TS 6 va encore plus loin en disant que l'approche centrée sur la personne n'est pas un outil « *spécifique à quelque chose* » en particulier et « *qu'il y a un certain nombre d'outils qui sont un peu comme des clés universelles. On les retrouve partout. (...) Les thérapies cognitivo-comportementales les ont intégrées et à la base de la Communication Non-Violente, il y a les attitudes, etc.* » Il dit plus loin que ce sont des éléments qui sont visiblement manifestes dans tous les domaines de la vie, que ce soit en réunion d'équipe avec les collègues, avec la hiérarchie ou avec ses propres enfants, voire avec sa conjointe.

e. Les outils utilisés s'adaptent aux collègues

Concernant l'adaptabilité de l'outil aux collègues, les réponses sont plus variées que par rapport aux bénéficiaires.

Pour les TS 1, 4, 5, 6, les outils face à la violence sont adaptables au niveau des collègues. Pour le TS 1, il s'agit de la PNL. Les TS 4 et 5 mentionnent surtout la communication et le TS 4 précise que les mots changent. Le TS 6 évoque les attitudes de l'ACP de Carl Rogers qui sont des clés universelles, à son avis.

Le TS 7 met l'accent sur l'adaptabilité de l'outil de la communication et du dialogue et parle aussi de l'écoute et de l'attitude non-verbale mais il hésite sur le fait de savoir si ces éléments peuvent être considérés comme outils.

Ce qui ressort est que, pour le TS 2 la relation avec les collègues est beaucoup plus difficile. Il trouve qu'« *entre les adultes, c'est plus compliqué* ». Il essaye, dans ce cas, « *d'être arrangeant* » ou aura tendance à fuir le conflit entre les adultes.

Pour le TS 3, l'outil n'est pas du tout adaptable car il s'agit d'un outil spécifique pour les personnes en situation de handicap mental. Au niveau des collègues, les personnes ont un outil institutionnel, c'est-à-dire des classeurs contenant les valeurs (ISO).

f. Les outils utilisés s'adaptent à la hiérarchie.

Les TS 1 (PNL), 4 (Communication mais avec des mots différents que ceux adressés aux bénéficiaires) et 6 (ACP et TTC) et 7 (communication et dialogue) confirment l'adaptabilité de leur outil à la relation avec la hiérarchie.

Le TS 5 considère l'outil de la communication comme adaptable mais décrit la relation comme plus délicate avec les hiérarchiques car il y a des exigences plus élevées envers

des personnes de responsabilité. Ceci entraînera le fait qu'il s'énervera plus facilement qu'avec les jeunes.

Le TS 2 témoigne d'une difficulté à s'affirmer et aura « *la tendance à dire oui oui et à accepter* » et a donné « *raison ou à ne pas contredire* » en face d'une personne plus âgée ou avec une personne ayant une position hiérarchique plus élevée.

Le TS 3 avoue qu'il n'y avait pas de conflits au niveau de l'hierarchie et qu'il n'y avait pas besoin d'outils à ce niveau.

5.5.4.3 Résumé

Les réponses à cette question montrent que la majorité des TS considèrent leurs outils comme adaptables aux différents interlocuteurs.

Clairement oui (7sur7) concernant les **bénéficiaires**, oui (5 sur 7) concernant les **collègues** avec une adaptation au niveau du langage et une affirmation (5 sur 7) concernant l'adaptabilité aux situations de violence avec la hiérarchie.

Les outils adaptables sont les outils de la communication, du dialogue et les approches de C. Rogers.

Ce qui nous a frappées est le témoignage du TS 6 qui considère l'ACP comme un « outil universel ». En revanche, le TS 7 exprime que « *c'est jamais avec une règle que cela fonctionne, jamais, l'être humain est beaucoup trop complexe pour pouvoir dire là dans ce cas là il y a cette règle là qui s'applique. C'est beaucoup plus l'adéquation de nos expériences qui permet que l'on soit au bon endroit au bon moment et encore là on peut se tromper même si on pense qu'on est pile dans le truc.* »

Nous pouvons donc constater qu'un TS considère qu'il y a des outils qui sont « universels » et qu'un autre TS considère qu'il n'y a pas de règle à appliquer car les situations humaines sont beaucoup trop complexes. Ce témoignage nous éclaire sur les facteurs multiples influençant les situations de violence comme le démontrent les modèles théoriques de la violence de Fischer présentés dans le cadre théorique.

Nous pouvons par rapport à cet élément peut-être ajouter une observation que nous avons pu faire durant notre entretien avec le TS 6. Il nous semblait qu'il ne parlait pas d'un outil ou d'une règle abstraite mais plutôt d'une manière de voir la relation qu'il a vraiment intégrée.

Dans la CNV, cet aspect est aussi mentionné en ce sens où l'outil est davantage une compréhension de la relation humaine qu'un outil à appliquer de manière mécanique.

5.5.5 Question 5

**Bénéficiez-vous d'une supervision à votre lieu de travail ?
Ou autre ? (Analyse de travail, vidéo, réunion, espace de parole, etc.)
Si non, quelle en est la raison ?**

5.5.5.1 Climat

Il n'y avait pas un climat particulier.

Oui/Non

Tous les TS bénéficient d'un soutien plus ou moins développé. Celui-ci n'est pas forcément axé sur des questions de violence mais permet de se confronter à des problématiques qui méritent réflexion et qui ont besoin d'être résolues.

5.5.5.2 Analyse et liens avec la théorie selon indicateurs g. h.

g. L'institution propose une supervision.

Supervision en équipe

3 TS disent de bénéficier d'une supervision en équipe.

Supervision personnelle ou thérapie

3 TS affirment suivre une supervision ou une thérapie en privé. Dans un cas, le suivi est jugé comme très utile, dans un autre, il est un impératif demandé de la part de l'institution.

h. L'institution propose des analyses de travail, de vidéo, des réunions et des espaces de parole.

Réunion ou colloque

Deux TS témoignent avoir un colloque par semaine. Un autre parle de réunions et de préparation.

Analyse de travail, Vidéo, Espace de parole

Aucune des personnes interviewées ne bénéficie d'un de ces types de soutien.

Bilan annuel

Un TS mentionne un Bilan annuel qui sert à l'examen des objectifs et de leurs résultats.

Autres types de soutien exprimés lors des entretiens :

Débriefing

Un TS mentionne un débriefing après chaque journée ou chaque intervention.

Amis, confiance

Une personne mentionne le fait de partager avec des personnes proches pour lâcher prise.

5.5.6 Question 6

1. L'institution soutient-elle une formation pour le développement d'outils spécifiques ?

Si oui, de quelle manière ?

Si non, savez-vous pourquoi ?

5.5.6.1 Climat

Il nous semblait qu'il s'agissait d'une question qui faisait beaucoup hésiter les professionnels.

5.5.6.2 Analyse et liens avec la théorie selon indicateur i.

i. L'institution soutient des formations, en les finançant et/ou en mettant du temps à disposition du TS.

- 3 TS mentionnent les formations proposées par l'état du valais et notamment celle de suivre une formation par année est même obligatoire ou du moins encouragée. Les frais sont pris en charge soit en partie, soit complètement.
- Le TS 3 temps + argent mis à dispo pour une formation entière.
- Le TS 4 mentionne être rémunéré pour les formations car elles sont obligatoires et ont lieu le dimanche. (Formation pour toute l'institution)

Elles servent à créer une cohérence dans l'équipe.

- TS 6 mentionne l'intervention d'un formateur extérieur pendant 3 ans, plus la possibilité de se former de manière individuelle.

Moyennement soutenu

Un TS mentionne le fait que les budgets concernant les formations sont répartis entre les professionnels selon la motivation de ces derniers et le temps à disposition.

Peu soutenu

- TS 5 mentionne une supervision mais également la difficulté des budgets réduits à un maximum. Il relève un élément de contrainte car les institutions soutiennent une formation à condition que la personne signe un contrat d'une certaine durée.

5.5.6.3 Résumé

Un élément qui ressort clairement est le soutien financier qui semble plutôt difficile sauf pour les formations proposées par l'Etat du Valais. Les institutions qui offrent ce genre de formation continue, ne semblent pas soutenir d'autres formations supplémentaires. Il nous semble que le soutien offert dépend beaucoup des valeurs des institutions. Il y a des lieux qui mettent plus d'importance sur la formation continue et qui sont prêts à investir plus que d'autres.

Ce qui est frappant est que toutes les personnes témoignent avoir à gérer des situations de violence, mais seule une personne a mentionné une formation spécifique en lien avec la violence pour des personnes en situation de handicap mental, dont le problème majeur consiste à s'auto-mutiler. Un autre élément qui nous parle est qu'il n'y a que 2 TS qui mentionnent bénéficier d'une intervention ou d'une formation mis en place par l'institution.

Comme vu dans la question concernant l'utilité d'apprendre des outils face à la violence, la majorité se sentirait soutenu dans le quotidien professionnel s'ils pouvaient apprendre des outils.

La violence ne semble pas être la préoccupation première des institutions. La formation interne quant à la violence qui est omniprésente et qui représente une grande problématique ne nous semble que très peu soutenue.

6 Retour aux hypothèses et discussion

Nous allons confirmer ou infirmer les hypothèses émises et si nécessaire faire une reformulation.

Hypothèse 1

Le travailleur social utilise des outils spécifiques lors de situations de violence.

Lors de notre recherche théorique nous avons pu constater qu'il y a de maints outils spécifiques concernant la gestion de conflits comme la gestion de la violence.

Au niveau des résultats des entretiens nous avons pu constater que très peu de TS utilisent des outils spécifiques. Que la moitié des personnes interviewées a pu mentionner l'utilisation d'outils spécifiques. Aucun des TS n'utilise la CNV et/ou l'AT. Ces deux outils ne sont pas mentionnés. Néanmoins nous nous sommes rendues compte que les TS mobilisent des « savoir être et faire » qui n'entrent pas dans notre catégorie d'outils spécifiques mais qui sont des éléments que l'on retrouve dans les diverses théories. La plus part des TS ont appris des outils sur le terrain, seule une très faible minorité mentionne le cursus de formation de base comme lieu d'apprentissage.

Plusieurs TS mentionnent le fait que face à la violence il n'y a pas de solution magique, ni d'outil magique. Ils mentionnent l'importance de faire un travail de développement personnel et l'apprentissage de plusieurs outils afin de pouvoir réagir de manière adéquate dans une situation donnée de violence.

Réponse 1

Nous pouvons donc répondre à l'hypothèse 1 en disant que certains TS utilisent des outils spécifiques lors de situations de violence.

Hypothèse 2

Les outils utilisés par le travailleur social s'adaptent aux différents interlocuteurs rencontrés lors de son quotidien professionnel.

Selon la théorie les outils que nous avons analysés, notamment la CNV et l'AT sont des outils adaptables aux différents interlocuteurs. (Bénéficiaires, collègues et hiérarchie). Il s'agit dans les deux cas d'outils de communication. Les autres outils présentés à la fin du cadre théorique nous semblent tous adaptables.

Lors des entretiens, il est clairement ressorti que les outils utilisés par les TS sont adaptables aux bénéficiaires, aux collègues comme en général à la hiérarchie. L'outil que les personnes interviewées considèrent comme clairement adaptable est une bonne communication. Un TS parle même d'un outil universel qui est adaptable à toutes les situations de vie (avec les enfants, les voisins, le/la conjoint/e etc.)

Ce qui est ressorti aussi, est le fait que le développement personnel et la connaissance de soi ainsi que l'apprentissage de différents outils, permettent au TS de s'adapter globalement aux situations de violence.

A l'inverse, l'outil n'est pas adaptable aux différents interlocuteurs s'il existe une problématique particulière comme certains handicaps.

Réponse 2

Les outils qu'utilisent les TS sont globalement adaptables aux différents interlocuteurs en milieu professionnel.

Hypothèse 3

Les institutions soutiennent des formations et mettent en place des espaces pour aider le travailleur social dans la gestion de la violence au travail.

Au niveau théorique, il est évident qu'une institution doit veiller à ce que ses TS se forment dans des domaines spécifiques à la problématique de la prise en charge ainsi que tous les éléments pouvant favoriser la bienveillance et l'efficacité des TS.

Sur le plan de la réalité du terrain, seulement la moitié des TS affirment bénéficier d'une supervision et de réunions régulières proposées par l'institution.

La majorité des TS disent être soutenus par l'institution quant à la possibilité de formation continue. Le soutien dépend beaucoup de l'institution. Il y a des institutions qui mettent à disposition des moyens d'argent et de temps pour des formations que le TS peut choisir lui-même. Cependant, il y a des institutions qui donnent la possibilité de faire des formations continues, financées par de l'Etat du Valais, dans certaines institution il s'agit même d'une obligation.

Uniquement deux TS mentionnent bénéficier de formations internes à l'institution. Il semble aussi que le soutien est parfois réduit pour des causes financières. Il n'y a aucune institution qui a mis en place un espace spécifique à la violence.

Réponse 3

Les institutions soutiennent des formations mais qui ne sont pas forcément spécifiquement liées à la thématique de la violence. Les espaces ne sont pas spécialement dédiés à soutenir le TS dans ses difficultés face à la violence.

7 Limites de la recherche et difficultés rencontrées

Le sujet de la violence est très vaste. Il nous a été difficile de délimiter les aspects à prendre en considération pour notre recherche. Ce qui nous a intéressées, est ce que mobilise le TS en situation de violence, qu'il s'agisse d'un animateur, d'un éducateur ou d'un assistant social travaillant en contact avec une population donnée. Nous avons, par la suite, pris conscience que nous aurions pu, au lieu de considérer la violence en général, prendre un aspect plus spécifique par rapport à la population, comme par exemple, la gestion de la violence avec les jeunes ou la gestion de la violence dans le milieu des dépendances.

Le sujet de la violence est une problématique très délicate et très personnelle. Lors des entretiens, nous étions étonnées d'entendre des réponses aussi sincères, néanmoins nous avons eu l'impression de ne pas avoir accès à certains éléments plus intimes.

Bien que l'AT soit présentée comme un outil simple et accessible à tous, en faisant cette partie nous nous sommes rendu compte de la complexité du sujet et de l'immensité de l'AT.

Dans ce travail, nous avons essayé d'aborder, de comprendre et de synthétiser une approche qui, normalement, fait l'objet d'études approfondies de 580 heures de formation continue sur 4 ans. Ce défi était une tâche très difficile mais très intéressante. Nous avons fait de notre mieux mais peut-être qu'à certains moments, il y a un manque de profondeur et d'expérience dû à notre courte période de « formation ».

Les concepts de base sont très synthétisés et c'est pour cela que nous avons choisi d'ajouter quelques aspects dans l'annexe. Il est évident qu'il ne s'agit que d'un extrait de l'approche précitée.

Au niveau des entretiens

Nous avons élaboré un questionnaire incluant une vingtaine de questions qui contenaient des sous-questions. A notre avis, cela fut très intéressant et nous a permis d'amener de nombreux éclairages. Les retranscriptions et l'analyse des données furent un travail de titan, dû au nombre de questions choisies.

Au début des entretiens, nous avons eu une panne de dictaphone et avons dû refaire tout un entretien... et apprendre ainsi plus en profondeur le mode d'emploi du dictaphone...

Lors de la retranscription, nous avons perdu des données suite à une mauvaise manipulation informatique et avons dû retranscrire l'intégralité une seconde fois...suite à cet événement, nous avons renforcé notre système de sauvegarde.

Le bruitage sur le dictaphone et les vibrations nous a causé certaines difficultés pour la retranscription. Nous avons choisi ensuite des endroits plus calmes au niveau sonore.

Pour certaines personnes, il leur était difficile de parler de la violence sans préparation. Toutefois, nous sommes d'avis qu'une prise de température à froid donne certains renseignements sur les connaissances de la thématique.

Au niveau de l'analyse

Comme déjà mentionné ci-dessus, l'analyse a été un travail de longue haleine, fastidieux et difficile à organiser dû la quantité de données recueillies.

Au niveau méthodologique et technique

Au début de la recherche, il nous a été difficile de trouver de la littérature adéquate. Nous avons cherché de manière trop spécifique. Suite aux indications de notre directeur de mémoire, nous avons pu axer notre recherche et avons trouvé des ouvrages très pertinents. C'est à partir de là, que notre recherche a réellement débuté. Nous étions déçues d'avoir découvert cela aussi tard car nous aurions peut-être pu développer les différents aspects du mémoire avec plus de profondeur.

Au niveau méthodologique, nous avons senti que nous avons des lacunes que nous avons pu combler avec la lecture spécifique des notes et des documents du module introduisant le mémoire.

Au niveau informatique, nous ne sommes pas très douées et avons eu passablement de difficultés concernant cet aspect du travail. Même si la marge de progression demeure quasiment intacte, cela nous a permis de développer nos capacités dans ce domaine !

8 CONCLUSION

8.1 RETOUR A LA QUESTION DE DÉPART

« Quels outils sont mobilisés par les travailleurs sociaux pour gérer les situations de violence en milieu professionnel ? »

Tout d'abord au niveau du phénomène de la violence, nous arrivons à la conclusion qu'il peut être étudié de différents points de vue. Nous en avons choisi certains et pouvons affirmer que la violence est une résultante multifactorielle, dont l'ampleur est difficilement cernable.

Concernant la question de départ :

Nous pouvons constater que les outils que mobilisent les TS face à la violence sont très nombreux. Des outils spécifiques comme nous les avons définis dans les indicateurs sont moins mobilisés, tandis que des outils non-spécifiques sont mobilisés par tout le monde.

Les outils que mobilisent les TS interviewés, sont listés et argumentés sous le thème de « les outils face à la violence » dans l'analyse des données selon indicateurs.

De manière synthétique et afin de répondre de manière adéquate à une situation de violence, il est important de :

Etre en écoute, empathie et accueil dans le ici et maintenant

Être au clair avec sa propre violence

Ressentir et gérer ses émotions

Etre au clair avec ses limites

Savoir se positionner et s'adapter

Savoir communiquer avec soi et autrui

Disposer de différentes ressources entre autre d'outils

Bénéficier d'un soutien institutionnel

8.2 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION

A un niveau individuel

Nous présentons quelques citations personnelles que nous avons rédigées sous forme de réflexion et qui selon nous, offrent l'essentiel.

« Changer le monde commence par se changer soi-même »

« Le respect des autres commence par le respect de soi »

« S'aider pour aider les autres »

« Chaque personne de cette planète devrait faire preuve de courage civil et prendre sa part de responsabilité quant à sa propre violence. »

Concernant les TS

Il est indispensable que le TS soit au clair quand à sa propre violence. La formation de base du TS doit le soutenir dans cette prise de conscience et le sujet de la violence qui est omniprésente devrait représenter un pilier important de la formation. Le sujet de la gestion des émotions et les bases du fonctionnement humain doivent être des éléments évidents et importants dans la formation de base. Les TS doivent être encouragés à faire des séances de développement personnel ou de thérapie individuelle.

Durant toute activité professionnelle, l'institution se devrait de favoriser la croissance de chaque TS.

A un niveau relationnel

Expression authentique de ses ressentis, écoute et empathie, Respect mutuel et CNV et AT comme d'autres outils, Etre dans le présent et accepter l'autre tel qu'il est sans juger...

Concernant les TS

La communication est un des piliers principal de la gestion de la violence. Dans la formation de base, la communication doit prendre une des places les plus importantes. La formation à la Communication Non- Violente devrait être une connaissance de base, enseignée tout au long d'un module.

Au niveau communautaire ou institutionnel

Les communautés et les institutions devraient se retrouver dans une optique de réseau et de collaboration non dans une dynamique de compétition et de hiérarchie ce qui favorise la violence. A ce niveau le cercle des qualités et des Vertus représente une excellente approche. Tant que nous sommes dans des rapports de force, il y aura un gagnant et un perdant. Le leitmotiv soit être la collaboration.

Concernant les TS

Il est essentiel que l'institution représente un soutien important. Il y a un besoin d'un cadre clair et de limites définies, tout en étant en équilibre entre fermeté et souplesse. Dans l'institution, une attitude d'écoute active et non de pouvoir favorise une collaboration constructive. Une équipe pluridisciplinaire permet l'enrichissement des points de vue pour augmenter la qualité de la prise en charge. L'institution doit favoriser le TS de manière individuelle et la communication entre ses collaborateurs. Il est nécessaire de communiquer en réseau et avec les différents partenaires de manière constructive.

Au niveau sociétal

Comme au niveau communautaire, la société devrait commencer à opter pour une vision de collaboration au lieu de la compétition. Le cercle des qualités et des vertus est un exemple idéal.

Concernant les TS

Ils doivent amener une sensibilisation à tous les échelons de la société, favoriser les liens entre les différentes régions démographiques et mettre en place un réseau efficace entre les groupes, voire les pays. Le TS devrait prendre une place plus importante quant à la communication de « ce qui ne va pas », notamment au sujet de la violence. Il serait important que le TS collabore avec l'ensemble de la population afin de diminuer et prévenir la violence.

Modèle de non-violence : Exemple d'un point de vue philosophique et politique

Pour clore le chapitre présenté sur la violence et ses différents aspects, nous proposons au lecteur un modèle de non-violence. Nous souhaitons intégrer cet extrait car il nous paraît essentiel de pouvoir modéliser un exemple pour s'en inspirer. Nous voulons prouver qu'il existe malgré tout ce que l'on peut voir ou entendre d'autres réponses que la violence en retour. Pour nous, cet extrait représente une réflexion et un espoir à une grande échelle. Il s'agit de l'histoire récente des tibétains surpris par l'atrocité de la domination chinoise, cet article traite de la réaction du chef spirituel qu'est le Dalaï Lama et de son peuple.

« Le chef spirituel des Tibétains est connu pour son apologie de la non-violence. Dans les différends avec le pouvoir central chinois, le Dalaï Lama condamne toute violence venant du peuple tibétain, y compris pour résister à l'oppression. Une telle attitude peut-elle constituer une forme efficace d'*action* politique ?

Celui qui ne riposte pas doit *subir* la volonté de son agresseur. En ce sens, refuser d'opposer la violence à la violence est une forme de passivité. Mais si cette inaction est rendue publique, elle peut *agir* sur l'opinion internationale en provoquant indignation envers l'opresseur et soutien aux opprimés. D'où la bienveillance de presque toutes les nations pour le Tibet. Ainsi, moyennant la diffusion de l'information, le choix politique de l'inaction aura des effets bien réels.

On objectera que, à *l'intérieur*, la répression, n'étant pas combattue, est toujours aussi sévère. Mais à nouveau le choix de manifester pacifiquement n'est pas sans effet. Il veut signifier qu'entre la force, jamais satisfaisante pour décider d'un conflit, et le silence, espèce de lâcheté volontaire, le *discours* est un chemin vers l'accord. La recherche du dialogue est alors l'affirmation implicite d'une *solidarité*.

Car entre des peuples que tout oppose et qui seraient pour ainsi dire inintelligibles l'un à l'autre, la force serait le seul recours ; si un peuple prend les armes, c'est qu'il pense avoir face à lui un *étranger* avec qui il est impossible de vivre. Au contraire s'il prend la parole pour protester, c'est qu'il reconnaît que son adversaire forme avec lui une même communauté humaine.

Ainsi entendu le refus de la violence est un *acte* d'adhésion et d'appartenance, qui *rend* la répression d'autant plus insensée ». ⁵⁴

Cet exemple est véritablement une source d'inspiration pour une personne ayant une réflexion sur la violence. Elle amène une vision d'espoir car le conflit, la guerre et la mort ne sont pas une fatalité et qu'il existe, même en cas de violence extrême, des solutions pacifiques.

8.3 NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS

Pour nous le questionnement fondamental est une réelle prise de conscience de la part de tout le réseau de professionnels pour mettre en place des formations spécifiques internes ou externes, en plus de la nécessité d'apprendre des outils spécifiques face à la violence dans le cadre du cursus de formation de base.

Après ces mois d'analyse plein de questions ont été relevés...

Que faire concrètement ? comment agir à plusieurs niveaux pour démontrer que l'on peut gérer des situations de violence et les prévenir ?

Pourquoi dans la formation de base nous n'avons eu aucun module sur la gestion du conflit ?

Pourquoi la violence persiste même si l'on a pris conscience que c'est possible autrement...

Pourquoi n'y a-t-il pas de changements voire une évolution réelle ? Quelle est le rôle de l'économie et de l'argent dans toute la problématique de la violence ? A qui profite la violence ?

⁵⁴ Le monde.fr site online, article publié le 15 avril 2008

9 Bilans

Introduction selon Simone

Ce mémoire prend ces racines dans la découverte du triangle de Karpmann. J'ai rencontré l'AT grâce à mon premier stage où j'ai eu de la peine à gérer les émotions. J'ai été chez Sylvie Blum, spécialiste en Analyse Transactionnelle en consultation. Depuis, les jeux psychologiques et l'AT en général me passionnent car j'ai pris conscience de l'ampleur que ces mécanismes prennent dans nos vies.

Je me suis aussi rendue compte, que dans le travail social, le « sauvetage » était un élément assez répandu. Je commençais à voir la vie différemment et me suis découverte moi-même aussi sous un autre angle.

Entretemps, j'ai eu le bonheur de rencontrer Murielle avec qui j'ai pu partager plein d'idées et discuter jusqu'à l'infini. Nous avons découvert que nous aspirions les deux à des contacts et liens constructifs et bienveillants, que ce soit dans notre vie professionnelle comme privée, et avons décidé de faire cette recherche ensemble et approfondir ce sujet.

Bilan de collaboration selon Simone et Murielle

Nous voulions donc faire un mémoire autour de la question « En quoi le fait de prendre conscience du Triangle de Karpmann pourrait soutenir le TS dans une relation bienveillante ? » Malheureusement, ce sujet était très difficilement vérifiable car il s'agit d'un mécanisme inconscient. Nous avons donc dû changer de « porte d'entrée » et accéder au sujet par la violence qui elle est plus palpable et définissable.

Nous avons donc changé de projet et nous sommes lancés dans la nouvelle thématique de la violence, sujet très vaste. Notre nouveau projet a été accepté et l'aventure a donc commencé.

Nous avons passé des heures et des heures de conversations sur ce sujet, avons décortiqué pendant des nuits, confronté nos points de vue, observé et réfléchi autour de la notion de violence et ses corollaires. Nous avons testé les outils entre nous et avons fait des jeux de rôles pour nous observer, pour nous mettre en situation et mettre en lumière nos comportements, pensées, émotions et attitudes.

Nous avons dû nous harmoniser tout au long de ce travail, gérer des tensions afin de ne pas sombrer dans la violence... inhérente à un mémoire (délais, travail ou stage en parallèle, vie privée, moments de ressource, gestion du stress, etc...)

Nous avons pu observer que la violence entre nous naissait dans les moments où il y avait plusieurs éléments énumérés ci-dessus ainsi que deux blessures qui se touchent. Mais même s'il y avait donc des moments difficiles et tendus, nous avons réussi à exprimer de manière honnête ce qui se passe en nous et gérer les différents de manière constructive. Cela nous a permis de comprendre l'autre, d'avancer de manière efficace et d'approfondir notre lien.

Bien que notre amitié a passé par des épreuves et des difficultés, entre nous il régnait une ambiance d'écoute, d'empathie, d'honnêteté, de soutien mutuel et d'encouragement... nous nous sommes remontées le moral réciproquement. Parfois cela était difficile car notre amitié n'avait plus beaucoup de place et que nos échanges tournaient constamment autour du travail de mémoire et de la violence.

Nous considérons comme très fructueux d'avoir fait ce travail à deux et en sortons riches d'expériences de collaboration. Notre amitié en a bénéficié également. La démarche du mémoire nous a mis dans l'expectative de respecter le rythme individuel et d'entrer en négociation lorsque c'était nécessaire.

Apprentissages professionnels

Loin d'être un gain de temps, réaliser un mémoire à deux nous a demandé un apprentissage remarquable de souplesse, une organisation et une planification importante car il a fallu concilier deux agendas... Nous avons appris à mettre des priorités et à prendre des responsabilités.

Nous avons pris conscience de notre complémentarité à divers niveaux, ce qui au début représentait une source de conflit, pour ensuite nous aider dans la répartition des tâches. Deux visions se confrontent constamment, des valeurs différentes, des attentes et des positionnements. Nous avons fait de grands apprentissages quant à la communication, à l'adaptation et à la prise de décisions.

Plus spécifiquement, le travail de recherche représente la compétence 11, nous avons appris à adopter une posture de recherche. Cet apprentissage inclus différents niveaux comme le niveau théorique, la recherche de documents adaptés, le niveau méthodologique...

Selon le référentiel de compétence de l'école, les apprentissages suivant ont été effectués :

Compétence 11 Participer à une démarche de recherche

Adopter une posture de recherche dans toute situation de formation et d'intervention sociale.

- 11.2 Suivre une démarche méthodologique appropriée à l'objet de recherche.
- 11.3 Utiliser les instruments théoriques et conceptuels adaptés à l'objet.
- 11.4 Articuler une démarche empirique à une démarche d'élaboration théorique.
- 11.5 Définir et respecter le cadre déontologique de la recherche.
- 11.6 Mettre en forme le cheminement et les résultats de la recherche.
- 11.7 Communiquer les résultats de la recherche et les soumettre au débat.

Nous tenons à rajouter quelques apprentissages acquis ou en voie d'acquisition lors de ce mémoire :

- Outils face à la violence
- Introspection et développement personnel qui sont des valeurs primordiales dans la pratique professionnelle
- Lecture de livres à caractère scientifique, écrire, résumer, citer et synthétiser et pour Simone s'exprimer en langue française de manière précise (Simone est de langue maternelle allemande)
- Collaboration entre nous et le réseau : personnes à interviewer, personnes ressources, directeur de mémoire, etc.
- Constitution et réalisation des entretiens
- Connaissance de différentes théories et approches comme l'AT, la CNV, l'ACP, le Cercle des qualités et des vertus, etc.
- Progrès en informatique
- Recherche d'un sujet, le délimiter et l'explicitier de différentes manières
- Méthodologie de recherche
- Empathie
- Patience
- Gestion du stress et pression.

La démarche a été infiniment riche et précieuse et a permis un développement personnel et une croissance importante.

Bilans personnels

Murielle

Le mémoire fut pour moi une source de révolution intérieure sur la thématique de la violence. Le premier constat a été que la violence est un sujet bien plus vaste qu'imaginé avant le début de cette recherche. J'ai réellement pris conscience qu'elle était omniprésente et universelle et qu'elle ne concernait pas seulement une poignée de marginaux... ce qui m'a conduite à une introspection qui a duré une année avec différentes étapes, conscientisation de l'existence d'un mécanisme identifiable, distinction entre violence et agressivité, nécessité d'écouter ses émotions, de les trier, de les exprimer...

L'ensemble du processus a mis en lumière l'utilité de m'affirmer dans la recherche et m'a permis une réflexion sur mes limites.

Le point fort de ce mémoire a été, malgré la difficulté du thème choisi, la collaboration avec Simone qui a été extrêmement féconde. J'ai appris à négocier, à avoir plus de patience, à m'exprimer de manière non-violente. Notre relation s'est approfondie et je tire un bilan très positif au niveau du mémoire et sur le plan personnel de notre tandem.

Apprentissages nouveaux

La planification d'un mémoire est un travail de longue haleine, sa planification, l'organisation des différentes étapes, la structuration de la pensée, de la réflexion et du

raisonnement... La démarche est très formatrice et j'ai du me surpasser. Je me réfère aux compétences acquises lors du cursus de formation et les mets en évidences comme des ressources essentielles à la réalisation de cette recherche.

Limites personnelles

Ma plus grande limite a été l'outil informatique. En effet, je sous-estimais cet aspect. Après avoir perdu des documents ou parties de mémoire, je me suis renseignée auprès de personnes ressources en informatique. Je fais le constat que cet aspect m'a prétéritée et fais perdre du temps.

Simone

De faire ce mémoire m'a énormément appris. J'ai l'impression de m'être enrichie beaucoup. Ce travail m'a fait passer par tous les états et émotions humaines possibles ; de la joie à l'euphorie, de la peur au découragement, de la tristesse à la colère, de la frustration à la démotivation, de la tension et au final la détente...

C'était une rencontre intense avec moi-même, une confrontation sur un sujet essentiel de la vie... et une rencontre profonde avec une femme (Murielle).

Je suis très contente d'avoir fait ce travail sur le sujet de la violence car pour moi il est essentiel de regarder la violence en face, si l'on veut la comprendre et amener un changement dans ce monde...à mon avis, il est indispensable que cette transformation débute en soi-même. Même si il est vrai que de réfléchir pendant des mois à la violence pouvait parfois aussi être très lourd et difficile. Il était essentiel pour moi de me regarder moi-même et d'observer ma propre violence. Ce fut une remise en question très intense et le développement personnel que cela m'a permis de faire est considérable. J'ai pu, au travers de théories abordées lors des entretiens et de l'analyse des données, prendre conscience de beaucoup d'éléments de cette vie. Surtout, j'ai pu mettre de la lumière sur l'importance des besoins, des émotions et plus précisément la peur, la colère et la tristesse. Cela m'a permis d'être plus profondément en lien et en communication avec mes profondeurs émotionnelles et mes ressentis corporels. L'expression de ces derniers m'a énormément soulagée et enrichie, comme elle m'a permis d'accueillir des blessures anciennes et d'en prendre soin.

Cette démarche m'a permis de me positionner, de sentir mes limites et de m'affirmer. Elle m'a confirmé l'hypothèse qu'il est possible de grandir à travers les conflits et que cela peut-être un élément très enrichissant.

J'ai aussi pris conscience de la force de notre pensée et du fait qu'elle peut avoir un sens très bénéfique comme elle peut aussi être très destructrice, voire nous conduire à la violence. Pour moi, en tant que humaine active dans le travail social, il est donc très important que je sois consciente que le mental, la rationalité et la pensée « siège du passé » est une chose qui parfois pourrait me soutenir dans le quotidien, mais que les sensations et ce qui réellement est vivant donnent des informations plus importantes.

Au niveau éducatif, j'ai pris conscience de l'importance de l'authenticité et de l'autonomie, de la mobilisation de la force et des ressources qui sont présentes dans la personne pour

ne pas être violent. J'ai pris conscience que la vie, l'écoute, la relation sont concrètes dans le présent. Ce présent est toujours nouveau et inconnu. La force éducative réside pour moi dans le fait de favoriser le développement des sens de l'enfant et la capacité à gérer le mental pour être libre d'accueillir la vie nouvelle dans l'amour.

10 BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages consultés

BARRIER G., *La communication non verbale*, ESF éditeur, Paris, 1996

BLANCHET A. [et al.], *L'entretien dans les sciences sociales*, ed. Dunod, Bordas, Paris, 1985

CHRISTEN M. [et al.], *Vivre sans violence ? dans les couples, les institutions, les écoles*, Editions érès, Ramonville Saint-Agne, 2004

DANANCIER J., *La violence dans les établissements sociaux, Comprendre, évaluer, répondre*, Dunod, Paris, 2000

FAMERY S., *Développer son empathie*, Eyrolles Editions d'Organisation, Paris, 2007

FILLOZAT I., *L'intelligence du cœur*, Ed. Jean-claude Lattès, 1997

FISCHER G.-N., *Psychologie des violences sociales*, Dunod, Paris, 2003

FORTIN, M.F., *Le processus de la recherche*. Éditions Décarie, Ville Mont Royal, Qc, 1996

GAY Th., *L'indispensable de la sociologie*, Studyrama, 2006

GOLEMAN D., *L'intelligence émotionnelle*, Editions Robert Laffont, S.A., Paris, 1997

KAUFMANN J.C., *L'entretien compréhensif*, Armand Colin, Paris, 2007

MICHAUD Y., *La violence*, Gallimard, Editions Puf, Paris, 1986

MULLER J.M., *Dictionnaire de la non-violence*, Les Editions du Relié, Gordes, France, 2005, p. 286-287

MYERS, *Les bases de la communication humaine, une approche théorique et pratique*, Ed. Chenelière, Canada, 1990

RAMOND C., *Grandir, Education et analyse transactionnelle, la méridienne*, Paris, 1995

RICOEUR P., *Avant la loi morale : l'éthique*, in *Encyclopaedia Universalis, Symposium*, Paris, 1990

ROSENBERG Marshall B., *Les mots sont des fenêtres ou des murs - Introduction à la communication non-violente*, Editions Jouvence, France, 1999

STEWART I., Vann Joines, *Manuel d'Analyse Transactionnelle*, Interéditions, Paris, 1991

WATZLAWICK P., Helmick Beavin J., Don D. Jackson, *Une logique de la communication*, Editions du Seuil pour la traduction française, 1972

P.EKMAN, Human Interaction Laboratory (San Francisco)

La communication non verbale, *Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, ESF éditeur, Paris, 1996 p.64

Sites

Rapport de l'OMS, 2002

Organisation mondiale de la santé, *Rapport mondial sur la violence et la santé (extrait)*, Genève, 2002. Disponible sur le site de l'OMS [en ligne]. Adresse URL : http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/a76808_fre.pdf, consulté le 15 novembre 2008

www.cnvsuisse.ch, consulté le 15 novembre 2008

www.Wiktionary.fr, consulté le 15 novembre 2008

www.fjfnet.ch/feuille/FJF-SPJ_Conf_GuyHardy10.03.pdf, consulté le 10 décembre 2008

Gagnon C., *La prévention des problèmes d'adaptation chez les enfants et les adolescents. Tome 2 : les problèmes externalisés*. Presse de l'Université du Québec, 2000. Disponible sur le site [en ligne]. Adresse URL :

<http://books.google.ch/books?id=INZ3qA2on8oC&pg=PT180&ots=ktqD1qNKRX&dq=d%C3%A9finition+de+l%27agressivit%C3%A9&hl=fr&sig=4DUjO1WYzU0UNVg-CTR9X8RaQk>, consulté le 17 avril 2009

[www. ifsw. org](http://www.ifsw.org) International Federation of Social Workers, consulté le 20 décembre 2008

<http://www.asat-sr.ch/cadrereference/definition.htm>, Association Suisse de l'Analyse Transactionnelle Suisse Romande, consulté le 15 novembre 2008

Articles

Le monde.fr, site online, article publié le 15 avril 2008

Dictionnaires

Dictionnaire étymologique du français, Le Robert, Paris, 2002

Fédération, Association

FITS Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux, 15 novembre 2008

Association internationale d'Analyse Transactionnelle, 15 novembre 2008

11 ANNEXES**ANNEXE 1 ENTRETIEN : EXEMPLE DE RETRANSCRIPTION DU TS 6****Entretien avec Fernand (prénom fictif), le 10 février 2009**

Sexe : masculin

Age : 52 ans.

Profession :

Educateur spécialisé de formation.

Formation continue : Approche centrée sur la personne et Analyse Institutionnelle.

Petit à petit, j'ai franchi différents échelons dans l'institution dans laquelle je travaillais et je suis devenu responsable des traitements ; je dirigeais une équipe de 6 à 7 intervenants.

Lieu de travail ces 12 dernières années institution X. Avant, j'ai fait huit ans à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) comme intervenant en toxicomanies. Donc, j'ai 20 ans d'expérience dans le domaine. La différence entre les deux postes, c'est qu'à la LVT c'était ambulatoire, donc tu es seul avec les gens, tandis que à la X, c'est un travail d'équipe. Pendant huit ans, j'ai intégré le travail individuel, avec une équipe qui est en soutien, mais plus en intra-vision, tandis que le travail institutionnel, c'est constamment un ajustement des approches. En équipe, il faut tout le temps avoir une ligne commune.

La population était une population d'adultes de 20 à 77 ans, normalement de 20 à 65 ans, mais on a aussi eu travaillé avec des personnes qui étaient à l'AVS.

Questions à propos de la recherche.**1) Qu'est-ce que c'est pour toi la violence ?**

C'est de l'agression physique ou verbale, ou voire d'attitude, qui peut émaner de moi ou qui peut émaner des personnes avec qui je travaille. Il y a aussi une forme de violence que j'ai trouvée dans le travail : c'est, au sein des équipes, de la résistance passive ou tactique à une ligne commune. Les jeux de pouvoir et de contre-pouvoir, c'est aussi une forme de violence.

2) Sous quelle forme la violence se manifeste-t-elle dans le travail social ?

Sur le plan physique, je l'ai peu vue, voire pas du tout vue. Je l'ai des fois entendu évoquer. Maintenant, sous la forme verbale et sous des formes plus sournoises, ça fait partie du quotidien. C'est une donnée de base. Il faut juste être conscient que c'est présent et trouver la manière de la gérer.

3) Quel est à ton avis l'impact de la communication face à des situations de violence ?

Ah ! c'est la clé ! c'est la clé de résolution ! Dans mes références j'ai mis « Approche centrée sur la personne », ça c'est la clé, c'est la base. Une bonne communication peut intégrer la violence et la dépasser.

4) Quel est à ton avis l'impact de la gestion des émotions face à la violence ?

C'est aussi primordial que la communication. Il faut être au clair sur ses propres émotions. Et là on revient encore à l'ACP, à l'Approche centrée sur la personne : il y a cette idée fondamentale, c'est d'être à l'aise avec ce qui se passe en moi, quoi qu'il se passe en moi. Si au moment où je suis face à quelqu'un, je ressens de la violence, c'est important que j'accepte qu'il y a cette violence en moi. A partir de là, je peux la gérer. Donc il faut que je sois au clair sur mes émotions.

5) Dans ton quotidien professionnel, est-ce que tu as été confronté à des situations de violence ?

Oui. Si j'en nomme quelques unes, c'est un entretien, par exemple, avec un mari et une femme, où le mari est complètement agressif par rapport à tout ce que je peux proposer, et sa femme ne voulait pas qu'il vienne en entretien ; après quarante-cinq minutes pendant lesquelles j'ai constamment accueilli son agression, tout à coup il s'est arrêté et il m'a dit : « C'est pas facile votre travail ! » Et c'est devenu un partenaire précieux pour l'accompagnement de cette dame.

Là, c'est une manière vraiment claire d'illustrer ce que je disais avant sur l'importance de la communication. Là, c'était juste accueillir quelqu'un qui avait des émotions négatives. Là, je parle d'un exemple réussi.

Est-ce que tu as aussi été confronté à des situations de violence avec des collègues ?

Oui ! Avec mes collègues, je l'ai vécu à un moment de mon parcours dans le sens où j'ai pu connaître dans une équipe des personnes qui avaient comme ça un espèce de pouvoir non officiel et qui essayaient toujours de tirer la couverture à elles. Et comme responsable des traitements, j'ai eu à prendre la mesure de ça. Quand j'ai repris ce poste, il y avait beaucoup de violence, de tensions, et après quelques mois, on m'avait agréé dans ce rôle ; tout le monde me disait : « Au moins avec toi on est entendu . » Ça, ça a été la première étape ; et après, la deuxième étape, j'ai dû aussi comprendre que ça ne suffisait pas : dans la gestion de la violence, c'est bien d'entendre, mais à un moment il faut se positionner, énergiquement parfois. Après une année, deux ans, je me suis rendu compte que toujours accueillir la négativité des mêmes personnes par rapport à une ligne commune, ça se faisait au détriment des autres. Ça veut dire que ces personnes avaient trop de pouvoir. Et ça veut dire qu'à un moment donné, j'ai eu à me positionner en disant : « Non ! ça je ne l'accepte plus ! Vous avez à vous situer. Il y a une ligne institutionnelle. Est-ce que vous adhérez à cette ligne ? oui ou non ? Si vous n'y adhérez pas, il faut réfléchir à votre place ici. » Là, je résume. Ça a pris deux ans. Et c'est vraiment une forme de violence très forte, très sournoise, parce qu'une fois que ces personnes sont parties, pendant deux à trois ans, dans l'équipe, chaque fois qu'on y pensait, on disait : « Mais comment on a pu accepter ça aussi longtemps ? » On était dans une culture de violence sans le savoir. C'était un jeu de pouvoir que je considère comme une forme de violence. Ça introduit toujours une négativité dans ce que tu fais. Dans tout contexte éducatif, on doit gérer des situations de crise : il y a quelque chose qui s'est mal passé, il y a un résident qui... il y a quelqu'un qui... il y a eu une erreur. La santé d'une équipe, c'est de dire : « On est là pour gérer ça ensemble. Comment on gère ça ? » Par

contre, quand l'équipe n'est pas en santé, il y a toujours quelqu'un qui cherche la faute à qui c'est. C'est toujours la faute du point de vue contraire au mien. Et à ce moment-là, on a double tension et c'est malsain. Par la suite, dans les années qui ont suivi, on a réussi à se dire : « C'est notre travail ! » Chacun de nous a tendance à partir dans l'émotionnel, mais dans une équipe saine, il y a toujours quelqu'un pour dire : « Mais attends ! ils sont là pour ça ! pour qu'on les aide par rapport à ces difficultés ! » Et puis ça, c'était devenu notre respiration quotidienne. A partir de là, le travail était devenu magnifique, y compris dans les situations difficiles, y compris dans les confrontations de points de vue.

Est-ce que tu as été confronté à des situations de violence avec la hiérarchie ?

Pour ma part, quand je dois prendre une décision dans mon rôle hiérarchique, quand il y a des personnes à qui il faut demander de choisir, c'est toujours une certaine forme de violence, mais à certains moments, il faut la vivre. Et puis après, pour ma part, quand je me trouve face à la hiérarchie qui me dit : « C'est comme ça ! c'est pas autrement ! » je considère toujours ça comme une forme de violence. J'apprends à vivre avec, mais je pense que l'humanité a encore besoin de faire une étape et que le système avec la hiérarchie, si on pouvait petit à petit le laisser derrière nous, on y gagnerait. Je pense qu'on peut gérer des situations complexes sans avoir recours à la hiérarchie. Ça, c'est mon acte de foi aujourd'hui et c'est celui sur lequel je veux construire ma pratique professionnelle comme indépendant.

Cette étape de l'humanité ce serait...?

C'est vraiment l'idée d'essayer de venir à des formes de systèmes où je suis porteur d'un point de vue, je suis porteur d'une fonction, mais ce point de vue, cette fonction, il est ni plus ni moins que le point de vue et les fonctions des autres qui sont présents avec moi autour de la table pour réfléchir à une situation et prendre des décisions. Il y a une perspective, mais là ce serait long à développer, mais pour ma part je suis en train de plancher sur une notion à laquelle j'ai été sensibilisé ces dernières années, qui est celle du **Cercle des Qualités et des Vertus**, où il y a l'idée que sur la périphérie du cercle, chacun est à égale distance du centre, que chacun peut être le premier ou le dernier suivant dans quel sens on va. Donc, je peux être la personne qui à un moment donné facilite la dynamique, et je peux être à un autre moment celui qui entrave la dynamique, parce que je suis dans l'émotion, parce que je ne veux pas lâcher mon point de vue, parce que ci ou ça. Et en même temps le centre est vide. Et ça, pour moi, c'est une image qui est l'antithèse de la pyramide, qui mérite qu'on réfléchisse dessus à tous les niveaux de notre société. Je ne fais que l'évoquer. Je pense que dans l'équipe de travail où j'étais, on le vivait un bon bout. Parce qu'après, là je décris un idéal, mais dans un contexte hiérarchique, si je suis responsable et puis que j'ai un espace de décision restreint, je peux rentrer dans le cercle avec une équipe en disant : « Ben ! voilà ! là, moi j'ai une limite ! Cette limite-là, je ne peux pas la jouer ; il y a une hiérarchie derrière moi, il y a un directeur, il y a une exigence comme ci comme ça qui est non négociable, je préférerais que ça le soit, mais ça ne l'est pas, donc essayons ensemble de voir comment on gère ça. » A partir de là, on a l'espace du cercle au moins à ce niveau-là. Ça, ça le sort de l'idéal, ça le sort d'un idéal inaccessible. Par contre ce qui serait dangereux, c'est de s'illusionner, de se dire : « Oui ! on est dans le cercle ! » alors qu'on est entre le cercle et la pyramide. Il est mieux d'être clair sur ce qui est de l'ordre du cercle et ce qui est de l'ordre de la pyramide. La pyramide,

c'est quand c'est dicté.

6) Dans ton quotidien professionnel, as-tu été témoin de situations de violence ?

Pendant toutes ces années, je n'ai pas été confronté à la situation de violence physique. Mais j'ai vu des situations de violence. Par exemple, un nouvelle personne arrive dans l'institution, on a un système de parrainage, la personne qui doit parrainer n'a pas été avertie, on lui présente la nouvelle personne, elle pète un câble devant la nouvelle personne, qui est donc accueillie de manière on ne peut plus violente. Et puis là-dessus, j'ai la collègue qui a assisté à ça qui vient vers moi ; elle est très fâchée par rapport à la pensionnaire qui a été aussi réactive. Il faut désamorcer depuis là. Il faut désamorcer la réaction de la collègue en disant : « Eh bien bon ! c'est comme ça ! Est-ce qu'on a fait ce qu'il fallait ? Est-ce qu'on a suffisamment averti ?... » Calmer là et puis après calmer le jeu. Je dirais, là, dans le champ clair et explicite du monde social, pour gérer la violence, il y a les attitudes de base de l'Approche centrée sur la personne, à savoir se mettre à la place de l'autre, rester en phase avec ce qui se passe en moi et puis accueillir la situation.

7) De quel type de violence s'agit-il ?

Bon là, c'était de la violence verbale. Je peux donner encore un exemple, qui était une confrontation personnelle, parce que de celui-là, j'ai beaucoup appris. Dans mon poste de responsable, à un moment donné, il y a toujours un rappel des règles. Pour moi, pour gérer la violence, pour vivre une situation éducative, je dirais, il y a deux choses. D'abord, il y a un cadre dans lequel on peut accueillir, il y a un cadre qui contient. Parce que quand la personne arrive, généralement, elle n'est pas structurée. Dans le domaine des dépendances, il y a l'appel du produit, donc on doit offrir un cadre qui tient la route. « Moi, je veux ci ! Moi, je veux ça ! » L'empathie, c'est pas de courir après "moi, je veux ci, moi, je veux ça", donc on doit offrir un cadre structurant, et à l'intérieur de ça, développer une écoute, développer un accueil, aider la personne à petit à petit avoir accès à sa profondeur et à ce qu'elle veut vraiment, et non pas aux appétits superficiels et aux envies superficielles. Donc, à un moment donné, comme responsable, j'ai assumé d'animer chaque mardi un groupe où on rappelle les règles. Je disais tout à l'heure : « J'aime pas trop la hiérarchie ; c'est difficile pour moi. » Eh bien ! là, j'ai assumé le challenge comme responsable d'être celui qui vient redire les règles. C'est une manière d'assumer cette responsabilité. Et j'ai dû apprendre à communiquer ça, communiquer d'une manière entendable, acceptable. Je pense qu'avec le temps, j'y arrivais plutôt bien. Mais parfois, j'étais confronté à de l'agressivité. J'ai un exemple précis. C'est un gars, chaque fois il me rentrait dedans. Il me rentrait dedans, crac, crac ! Un mardi, deux mardis, trois mardis, peut-être quatre ; et puis une fois, un mardi, il y va comme ça, là je monte le ton et je lui dis : « Ça suffit ! Tu t'écrases ! Moi, j'accepte plus ce comportement de ta part de manière systématique. On va en parler avec le directeur quand on sort du groupe. » J'ai fait acte d'autorité. J'ai tenu un ordre. Il s'est aligné. Jusque là, il y a un bout. Mais jusque là, c'est assez violent. Et puis la fois suivante, ou une semaine ou deux après, je dois faire un groupe pendant lequel je veux leur présenter notre charte d'équipe, dans laquelle on parle de valeurs comme l'écoute, comme l'acceptation inconditionnelle. Et puis la veille, je pense à ce gars. Et je viens au groupe et je leur dit : « Aujourd'hui, je vais parler avec vous de notre charte, de notre charte qui traite des valeurs, et puis de la vôtre, qu'on puisse réfléchir à la

vôtre, mais avant de commencer ce travail, je voudrais m'adresser à toi ! » Je m'adresse au pensionnaire que j'ai rudoyé quelques jours auparavant, et je lui dis : « Voilà ! au moment de vous présenter la charte aujourd'hui, je me suis dit qu'il y a un point sur lequel je ne vais pas être trop à l'aise, c'est quand je vais parler de l'acceptation inconditionnelle, parce qu'on a vécu ce qu'on a vécu mardi dernier, et là j'ai bien réfléchi à la situation et ce que je voudrais te dire c'est que tu m'as mis à ma limite et que moi quand je suis à ma limite, je n'ai pas le choix que de jouer ce cadre-là, mais quand je peux être dans l'acceptation et répondre depuis là, je préfère. » A partir de là, notre rapport a complètement changé : ce type-là est rentré dans une attitude beaucoup plus constructive, etc.

Ça ne veut pas dire que tu n'acceptes pas, mais tu as tes limites...

J'ai mes limites et il y a aussi celles du groupe. J'ai mes limites, et on est là pour faire un certain travail, et voilà. Moi j'ai mes limites et je dois faire avec.

Ce que je trouve beau dans ce que tu viens de dire, c'est que tu as admis ta vulnérabilité.

Oui ! parfaitement ! Je crois que pour sortir de la violence, il faut passer par là, il faut accepter notre part de féminité, de vulnérabilité, de faiblesse...

Je réagis un peu là. Tu mets en lien vulnérabilité et féminité !?

Oui ! Pour moi, féminité, c'est l'approche douce, c'est... Après, c'est vrai que l'idée d'avoir une fermeté, d'avoir des éléments comme ça, rattachés à homme, femme, peut-être qu'il ne faut pas en faire une caricature. J'ai eu en face de moi des femmes énergiques dans ma vie, et puis j'ai revendiqué ma part de féminité face à des dames, si je peux dire. Ceci dit, féminité c'est quand même l'accueil, c'est quand même une notion de... Une mère, c'est une mère ! Une mère, l'amour inconditionnel, elle connaît un bout. Après, ceci dit, j'avais un père qui était aussi beaucoup dans l'accueil.

8) Comment as-tu vécu cette violence ? Qu'as-tu ressenti ? A quelles émotions peux-tu te référer ?

J'ai peur. Ça m'embête. J'ai envie de partir. Hein ! Et puis après, en même temps, je suis dans la situation, donc je dois faire face. Alors, si je suis pas très bien, comme récemment, c'est pas dans l'éducatif, c'est la deuxième fois que je croise la même jeune fille avec ses deux petits chiens qu'elle ne tient pas en laisse et qui me tournent autour en aboyant, eh bien ! je me fâche ; je l'ai engueulée. Et puis, si je suis mieux, je vais gérer ça avec plus d'humour. Mais dans le contexte du travail, il y a un cadre qui donne de la tenue. On est pas là pour péter les plombs avec les gens. Après, ceci dit, parfois un coup de gueule qui sort, c'est un coup de gueule qui sort. Moi, je suis – j'ai dû gérer ça dans ma vie – enfant, j'étais colérique, je crisais, je pouvais casser un carreau, partir, rager, machin... Après, il me fallait des fois plusieurs heures pour pouvoir retrouver mon calme. J'ai dû gérer ça dans mon parcours de vie, et, aujourd'hui encore, ça arrive de temps en temps au milieu de l'institution, j'ai un coup de gueule comme ça. Les gens sont complètement étonnés, parce qu'on attend pas ça de ma part. Généralement, plusieurs fois en tous cas, c'était adéquat.

Est-ce que si tu avais respecté tes limites, tu te serais emporté comme ça ?

Probablement pas ! Je pense qu'effectivement, là je repère ça aussi dans mon

décodage des relations humaine, je décède qu'à certains moments, quand effectivement je commence à accumuler de la tension avec quelqu'un, qui peut éventuellement sortir sous forme d'un accès de colère, c'est que quelque part j'arrive pas à me positionner de manière satisfaisante dans la relation.

(Intervention de Murielle, inaudible ; 23'50'')

Oui, je pense que c'est une bonne hypothèse ! Ça je l'ai vécu... Je pense à mes débuts à Villa Fora –il y a une dizaine d'années comme ça, et même par la suite, c'est resté longtemps présent – je disais souvent : « Si je monte faire un tour du lac à Montorge⁵⁵ avec un pensionnaire ou un membre de l'équipe, c'est que j'ai quelque chose à clarifier dans la relation pour me repositionner et m'affirmer. Je ne tiens pas compte de certaines limites, et à ce moment-là, quand je rentre chez moi, il y a encore un truc qui tourne, alors que, en général, je dépose assez facilement le paquet de mes soucis professionnels quand je quitte l'institution. Et ça, ça vient toujours questionner une limite ou un manque d'affirmation, où je sais pas comment m'affirmer, ou machin... et puis après il faut que je me donne les moyens de le faire.

C'est vrai que là tu touches un point important. Je peux évoquer aussi une autre forme de violence à laquelle j'ai été confronté, qui était très différente. C'était lié à des mandats pour lesquels je devais collaborer avec des personnes extérieures à l'institution. Je me suis retrouvé dans une équipe de travail où des personnes avaient une ligne de conduite dans laquelle je ne me retrouvais pas du tout et où je n'étais pas entendu. Deux ou trois fois dans mon parcours professionnel – c'est quand il y avait un projet sur lequel j'étais mandaté et pour lequel je devais collaborer – et deux ou trois fois dans ces projets, je me suis retrouvé en situation de dire : « Voilà ! Moi j'arrête ! Je demande à être libéré de ce mandat ! » Je l'ai fait après supervision et tout, hein ! C'était une manière de demander à ma hiérarchie de mettre de l'ordre. Et chaque fois, ça s'est produit et j'ai pu poursuivre mon mandat dans des conditions correctes. Ça veut dire qu'à certains moments pour faire face à la violence, tu dois arriver à dire : « Non ! là j'ai une limite ! je ne vais pas plus loin ! » Par exemple, dans un des groupes de travail, on devait faire une enquête sur l'institution, et il y avait des gens de l'extérieur, et ils avaient une attitude qui était totalement incorrecte. Eux, ils savaient, ils avaient la vérité. Donc une forme de violence dans le langage c'est, par exemple, si tu es en train de parler de traitement, la personne qui te dit : « Le traitement c'est... Une enquête de satisfaction c'est... La qualité c'est... » Ça veut dire qu'elle, elle sait. On est de nouveau dans la pyramide. Parce qu'elle, elle sait. Donc à partir de là, tu ne peux pas dialoguer avec. Donc moi, là, j'ai appris à dire : « La qualité comme tu la connais c'est... Le traitement de ton point de vue ou dans le contexte où cette équipe travaille aujourd'hui c'est... » Il faut toujours ouvrir d'autres possibilités. Ça, ça désamorce cette forme de violence par prise de pouvoir hégémonique.

⁵⁵ Par « faire un tour de lac avec un pensionnaire ou un collègue » Gabriel Baechler veut dire : « penser constamment à un pensionnaire ou à un collègue en se promenant tout seul autour du lac ».

9) **Est-ce que tu utilises des outils pour gérer ta propre violence ?**

Grosso modo c'est de revenir aux attitudes.

Est-ce que tu as une méthode ou une technique ?

D'abord, je préfère dire une méthode qu'une technique. La première méthode, c'est les attitudes de l'Approche centrée sur la personne, l'empathie, la congruence et l'acceptation inconditionnelle.

L'empathie c'est être capable de vivre les choses du point de vue de l'autre, de les ressentir de son point de vue, de comprendre son point de vue dans sa propre logique, qu'il puisse la valider : « D'accord ! Là, tu trouves que je suis à côté, qu'on a été trop agressifs avec toi ? » « Oui ! ». A ce moment-là, si il valide, je peux dire qu'il y a empathie. Il se sent reconnu dans son émotion, dans son vécu de colère. Donc, si la personne se sent reconnue, à partir de là, elle est prête au dialogue.

Et puis après, de l'autre côté, c'est de ne pas faire semblant, de ne pas avoir peur de ce qui se passe en moi. Ça ne veut pas dire que je dois dire tout ce qui se passe en moi, mais il faut que je sois à l'aise avec ce qui se passe en moi. Ça, c'est la congruence. Pour expliquer la congruence, Rogers dit : « Ça ne sert à rien de faire comme si je ne ressentais pas ce que je ressens. » Si d'un coup je suis là et que ça commence à m'embêter d'être là, ça ne veut pas dire que je vais me lever en disant : « Ça me casse les pieds ! Je pars ! » Il faut juste que j'accueille ce sentiment.

Comme ça, je reste dans l'unité, dans l'intégrité.

Ça ne sert à rien de faire semblant...

Ça ne sert à rien de faire comme si je ne sentais pas ce que je sens. Rogers explique aussi la congruence en disant : « L'expérience m'a appris que quand je ressens quelque chose durablement dans une relation, ça améliore la relation si je le mets en jeu. » Là, il y a un équilibre. Une mauvaise compréhension de la congruence c'est : tout ce que je pense, je le dis ; tout ce que je ressens, je le balance à la figure des autres. Non ! C'est pas ça ! Je dois être à l'aise moi-même, avec ce que je vis, et puis après, je dois trouver la manière adaptée d'en parler, de le mettre en jeu.

Donc voilà. On a dit "empathie" et "congruence". Et puis l'acceptation inconditionnelle, c'est l'acceptation inconditionnelle de la situation. Ça veut dire que je suis dans une situation, machin est énervé, l'autre a envie de se casser, moi-même je préférerais ne pas être là... Très bien ! C'est des données de la situation. Si je les accepte, on peut vivre la situation. Si je refuse, il manque le vase, il manque le vase, l'accueil de la situation, avec les émotions de l'autre et les pensées de l'autre, avec mes émotions et mes pensées, avec les contraintes de la situation. Ici, par exemple, une enquête avec des questions précises. C'est une donnée de la situation !

Donc ça, c'est les attitudes principales de l'Approche centrée sur la personne ?

Ça, c'est les trois clés. Tu les retrouves dans tous les livres de Carl Rogers, dans les livres sur lui et sur des sites internet, notamment celui du PCAI-France.⁵⁶

Donc ça, pour toi, c'est la base ?

Oui ! Et puis après, aujourd'hui, les Thérapies cognitivo-comportementales (TCC) ajoutent des éléments. Un élément, c'est l'auto-observation – ça, pour moi, c'est plus frais – c'est l'auto-observation de ses sentiments, de ses pensées. C'est une manière de désamorcer. Tu as des grilles d'observation en TCC : dans telle situation, quelles émotions j'ai ? quelles pensées j'ai ? Donc le seul fait de les voir, ça donne déjà du recul : je deviens observateur. Plus on pratique ça, plus on peut, en situation, vivre et en même temps être observateur de ce que l'on vit. Moi, là-dessus, je suis encore un néophyte, mais par exemple, Charly Cungi, qui venait nous former à Villa Flora, a une capacité de distance et d'analyse constante qui est phénoménale.

Et puis après, un autre élément qui peut aider à gérer la violence, c'est les techniques de relaxation rapide, qui permettent, en quelques secondes des fois, de désamorcer l'état émotionnel qui est en train de nous envahir.

Comment ça s'appelle ? Technique de relaxation rapide ?

Charly Cungi⁵⁷ lui donne un nom précis : la Crise de calme. La Crise de calme. C'est quelque chose qui est aussi théorisé sous le nom de HeartMath. En français, ça s'appelle la cohérence cardiaque. La Crise de calme, c'est une application de la cohérence cardiaque, qui est simplifiée, qui réduit l'exercice à ses paramètres essentiels. Vous voulez que je vous dise en quoi ça consiste ?

Exactement !

L'exercice consiste en ceci : d'abord on expire longuement, comme un ballon qui se vide ; puis on reprend un peu d'air et on bloque un instant la respiration, puis on laisse à nouveau les poumons se vider lentement comme un ballon qui se vide ; ensuite on observe simplement l'air qui rentre et qui sort en portant notre attention sur le médiastin (l'espace entre les poumons). Et puis, cinq ou six fois, on observe simplement l'air qui rentre et qui sort en laissant s'installer la respiration la plus naturelle pour nous. Ça, c'est l'exercice complet. L'intérêt de cet exercice, c'est que je ne peux pas être fâché et calme en même temps, je ne peux pas être angoissé et calme en même temps. Je ne peux avoir qu'une émotion en même temps. Donc, si l'exercice réussit... Donc, il faut l'exercer régulièrement pour pouvoir l'appliquer avec succès quand j'ai vraiment les tours qui montent.

A X, on l'a introduit au quotidien, parce que c'est l'outil qui nous manquait pour le dépendant quand il est vraiment dans un moment où il est émotionnellement à la ramasse. Pour qu'il puisse l'appliquer à ce moment-là, il faut qu'il l'ait pratiqué régulièrement.

⁵⁶ http://www.pcaifrance.com/pcai_france

⁵⁷ Médecin psychiatre, spécialiste des thérapies cognitives et comportementales. Il a une bonne expérience des problèmes de dépendance. Il a écrit beaucoup de livres.

[Suit une pratique de l'exercice en cours d'interview. (35'10"- 36'00")]

Il faut éviter de partir dans une longue relaxation. La Crise de calme, c'est court !

Comment les gens reçoivent-ils l'exercice et le pratiquent-ils à Villa Flora ?

On a dû donner le sens. On leur a dit que l'on s'était rendu compte comme équipe que dans notre offre, il y avait un gros manque. Que fait un dépendant quand il a un pic émotionnel ? Il court à son produit. On leur a expliqué ça. On leur a présenté de manière théorique le fonctionnement et l'impact de la crise de calme. Puis on s'est donné comme exercice d'équipe de le faire au début et à la fin de chaque groupe. Il y a deux à trois groupes par jour. Et nous-mêmes, ça nous a fait rentrer dans l'exercice, comme équipe. Parce qu'en TCC, il y a toujours l'idée d'appliquer des outils qu'on utilise pour soi-même. Les outils que j'ai présenté à la fin, c'est des outils qui petit à petit rentrent dans ma vie. L'Approche centrée sur la personne, avec les trois attitudes, ça, c'est une dizaine d'années déjà, même plus. Pratiquement, ça m'a accompagné toutes ces années, avec une formation intensive là-dessus.

Dans quel cadre ?

Dans le cadre du PCAI-France, le Person Centered Approach Institute - France. C'est un institut qui transmet cette approche qui a été créée par Carl Rogers. C'était une formation expérientielle de 100 jours, sur trois ans, à raison de 4 à 5 week-end de trois jours et de deux intensifs de neuf jours par année.

Utilises-tu d'autres outils ?

Pas qui me viennent là maintenant. Je crois que les autres outils se rapportaient à ça. Des fois, c'est un simple lâcher prise. Comment le décrire ? Par exemple, j'ai vécu une fois ou l'autre dans mon travail une situation où tout à coup j'avais l'impression de perdre pied. Tout à coup, je viens de faire une réponse ou un truc où je suis à côté de la plaque. Donc, c'est violent pour soi-même de constater : « Attends ! Là, je suis à côté de mes pompes ! » et puis je suis face à quelqu'un en entretien. Et j'ai fait quelques fois cette expérience, et là je me dis : « Bon ! ben ! voilà ! » Là, je ne connaissais pas la Crise de calme, mais d'un coup il y a comme une espèce de respiration profonde, et la situation redémarre, et mieux qu'avant.

Là, tu as admis ton erreur !

Tu ne peux que te dire : « Je me suis planté ! » Et tu t'en remets à plus fort que toi !

10) Ces outils que tu as énuméré là, est-ce que tu penses qu'ils sont adaptables à tous les interlocuteurs ?

Oui !

Pourquoi ?

Parce que c'est des outils qui ne sont pas spécifiques à quelque chose. Je dirai, j'ai le sentiment qu'il y a un certain nombre d'outils qui sont un peu comme des clés universelles. Pour moi, les attitudes de Rogers sont des clés universelles. On les retrouve partout. Les thérapies cognitivo-comportementales les ont intégrées, à la base de la Communication Non-Violente, il y a les attitudes, etc. C'est quelque chose que tu peux vivre partout dans ta vie. Avec ton enfant, avec ta conjointe... Tu

es en train de monter les tours, tu repenses à – quelque part – cette triade magique, tu te dis : « Attends ! là, ça fait cinq minutes que tu ne l'écoutes pas ! » Et tu commences à l'écouter. Ça peut aller très vite. Tu vois la situation autrement, ça te permet de te repositionner.

Et après, si tu passes aux techniques de la TCC, l'observation des émotions, où est-ce qu'on en a pas besoin ? Tu es en train de diriger une réunion d'équipe, t'es un prof dans une classe, tu es dans la rue, tu as un mendiant qui te demande une thune, tu peux observer tes émotions.

Ça, c'est l'approche, et puis après la technique, c'est la répétition, c'est l'écoute reflet : ça aide à venir à cette attitude.

11) Selon toi quel est l'outil le plus efficace et pourquoi ? Et quel est l'outil le moins efficace et pourquoi ?

J'ai l'impression d'avoir déjà répondu à ça dans la question précédente. Je vais me répéter.⁵⁸

12) Apprendre à utiliser des outils spécifiques face à la violence, est-ce que ça te soutiendrait dans ton quotidien professionnel ?

Je dirai oui, mais j'ai l'impression d'avoir déjà les outils dont j'ai besoin. Je dis : « Oui ! Avoir des outils ça m'a soutenu et ça me soutient dans ma pratique. » Dans le sens où ça m'a permis d'accueillir une situation et d'aller vers quelque chose de constructif. Quand j'ai réussi. Là, j'ai évoqué des situations où ça a marché. Après...

Je pense que c'est indispensable dans la pratique professionnelle d'avoir un outil de gestion de la colère ou de la violence. Donc, il faut être conscient de la violence, il faut être conscient de la violence qui est en nous. Dans le travail social, on est nécessairement confronté à des situations de violence. On reçoit des personnes qui sont là pour apprendre à se structurer. Donc, au moment où on leur propose une structure, ils vont rentrer dans le cadre. C'est normal ! C'est un processus de construction de l'être humain. Donc, comme travailleur social, on doit juste accepter cette réalité. C'est la base ! Donc, on revient à l'acceptation inconditionnelle. Il y a l'idée : ils sont là pour ça ! Quelqu'un est agressif parce qu'on lui a refusé une sortie, c'est pas : « Attends ! Qu'est-ce que c'est que ce gars qui est agressif ? » ; c'est : « Ben ! oui ! il est là pour apprendre à réagir autrement. » Et pour que je puisse lui apprendre à réagir autrement, il faut, un, que je puisse trouver normal qu'il soit agressif dans le sens que je viens de dire, deux, que je puisse accueillir son agressivité, trois, que je puisse l'aider à mettre en place une alternative. Un bon accueil et une bonne écoute, c'est déjà un bon bout ! Après, on peut proposer des moyens. Après, on peut proposer la Crise de calme aussi. Si on la pratique nous-

⁵⁸ Après l'entretien, nous sommes revenues sur ce point. Fernand nous a alors dit qu'à ses yeux l'outil le plus efficace pour contenir et gérer les situations de violence c'est un amalgame de

- la crise de calme qui permet une maîtrise de soi,
- des techniques d'auto-observation qui développent notre capacité d'agir consciemment au lieu de simplement réagir,
- des trois attitudes de Rogers qui permettent de vivre la situation dans sa complexité en étant en phase avec la situation, avec l'autre et avec soi-même,
- d'un cadre institutionnel clair qui sert de contenant. Si l'on sait bien pourquoi on est ensemble et que le but et les règles du jeu ont été clairement établis, il est plus facile de s'expliquer et de se situer de manière constructive.

Cet amalgame lui paraît efficace parce qu'il permet un bon équilibre entre accueil, respect de la personne et compréhension, d'une part, et exigence, confrontation, rigueur et maintien d'un cadre structurant, d'autre part.

Ce qui lui paraît le plus inefficace c'est, d'une part, la réactivité (être emporté par ses propres émotions), l'indignation (je témoigne avec beaucoup d'emphase le fait que je suis choqué) et faire la morale, et, d'autre part, la complaisance et l'esquive, parce que dans tous ces cas le champ professionnel est délaissé, le sens thérapeutique et pédagogique de la relation perdu de vue.

même, on peut la proposer à la personne. L'auto-observation des émotions et des pensées, on peut la proposer à la personne. Mais l'outil premier – ça, ça me permet maintenant de répondre à cette question – l'outil premier du travail social, c'est soi-même. Si moi-même, je ne sais pas que j'ai de la violence, si moi-même, j'ai des idées bien arrêtées et qu'il n'y a que ces idées-là qui sont vraies, si moi-même, quand je suis confronté à un point de vue opposé, je ne peux que répéter mon point de vue jusqu'à ce que tout le monde dise : « Oui ! amen ! » eh bien ! je suis violent et je ne peux pas faire un travail social correct. Ça, c'est ma conviction profonde. A la base de l'éducation, à la base de la démarche éducative, il y a un travail de transformation personnelle. Je suis l'outil... et plus je fais ce travail, plus les outils techniques que j'utilise prennent leur sens et sont efficaces. Il y a une règle d'or de la TCC : n'utiliser et ne proposer aux gens que des outils que je pratique moi-même. C'est pour ça que – la TCC, c'est plus frais pour moi – j'ai moins développé ces outils parce qu'ils sont en cours d'intégration. C'est pour ça que j'ai préféré développer les trois attitudes de Rogers.

13) Est-ce que vous bénéficiez d'une supervision à votre lieu de travail ? Ou autres ?

Oui ! C'est indispensable ! Et la qualité maîtresse de la Villa Flora, elle était dans ça ! Ça veut dire que quand des gens de l'extérieur viennent à Villa Flora, ou plutôt "venaient" – c'était mon quotidien jusqu'à il y a quelques semaines – quand des gens venaient là, ils étaient toujours frappés du nombre d'espaces dans lesquels on se donnait la possibilité de parler de ce que l'on vivait, et de prendre du recul par rapport à notre quotidien, et puis quand ils prenaient le temps d'observer, ils se rendaient compte que c'est de là que venait notre efficacité. On essaie de régler les problèmes, on prend le temps de se les dire... Donc, chaque semaine, en début de colloque, on prenait quelques minutes pour vérifier si on avait quelque chose à se dire à un niveau personnel, pour se positionner, pour dire : « Tiens, là, moi, je reste avec un truc en travers. » Quitte à se donner un espace après pour régler ça ! Et puis, une fois par mois, au colloque mensuel, il arrivait parfois qu'on prenne une heure pour régler des situations entre nous, ou pour prendre du recul par rapport à des situations, en analyse de pratique. Et puis ça, on l'a développé. Il faut constamment le développer. Récemment, la dernière année, dans le cadre de la formation en TCC, on s'est donné un espace, on a raccourci notre colloque classique où on passait en revue toutes les situations, pour faire une ou deux analyses de situation plus approfondies, où là on peut regarder comment nous on réagit, etc. Donc, c'est indispensable ! Après, on avait régulièrement des formations avec des intervenants extérieurs ; il y avait l'obligation pour chacun de nous d'être supervisé individuellement.

Donc, tu vois, c'est très important, puisqu'on est l'outil !

14) L'institution soutient-elle une formation pour le développement d'outils spécifiques ?

Oui ! Là, par exemple, ces trois dernières années, on avait pris l'option d'introduire la TCC à Villa Flora. Donc il y a un formateur de l'extérieur qui venait. Toute l'équipe pouvait bénéficier de ça. Et puis après, par ailleurs, on peut bénéficier d'autres formations individuelles, pour développer des choses utiles à l'institution et pour son propre développement.

15) Quel est à ton avis la place ou le rôle du travailleur social dans la thématique de la violence ?

D'ouvrir des espaces de gestion de la violence, de considérer que la violence fait partie de notre réalité quotidienne et que, pour la dépasser, il faut se donner les moyens de l'accueillir et de la gérer.

16) Selon toi, quelle est la différence entre la violence et l'agressivité ?

La violence est plus organisée. Ça dépend ! Sur le plan physique, c'est le passage à l'acte qui est la violence. Mais quand je parle de la violence comme je l'ai connue, qui est plus dans des attitudes, l'agressivité, c'est ma réaction émotionnelle sur le moment – je suis un peu énervé, crac, crac – et puis la violence, c'est quelque chose qui est organisé et qui dure dans le temps. Mon expérience professionnelle avec des personnes qui étaient en désaccord avec la ligne institutionnelle, c'était quelque chose qui était constamment présent, et de manière structurée ! Alors ça ! c'est beaucoup plus difficile à déjouer ! L'émotion, c'est quand je pète un câble, et tout à coup je vais me dire : « Ouais ! ce matin y a ma copine qui m'a largué ! » ou je viens de sortir du bureau du directeur, et j'ai pas apprécié ce qu'il m'a dit, ou je sais pas quoi. Mais quand on est dans la violence, alors là, il faut être capable de la lire, et là il y a un outil qui m'a beaucoup aidé à ce niveau-là, je ne l'ai pas développé jusqu'à maintenant, c'est la référence à l'Analyse Institutionnelle. Alors, c'est un peu difficile de trouver des références là-dessus, mais c'est des outils précis de lecture des mécanismes institutionnels. Et grâce à ça on peut comprendre.

Il y a des livres là-dessus ?

Il y en a un : « Analyse Institutionnelle, des outils essentiels pour le management », de Gaston Jouffroy, aux éditions Synergie.

Analyse Institutionnelle, si on veut, pour comprendre globalement, sans entrer dans les outils, c'est se doter d'outils pour comprendre les mécanismes relationnels, les jeux de pouvoir dans une institution, etc. Alors là, quand tout un coup on vit une situation et qu'on peut la lire, ça permet de se positionner. Si quelqu'un est dans un jeu de pouvoir, c'est important de pouvoir le comprendre pour pouvoir le nommer. Ça, c'est pas facile ! C'est pas facile de pouvoir identifier clairement ces mécanismes-là. Alors – je n'ai pas parlé de violence physique – au niveau de cette violence qui est plus d'attitude, de pensée, de manière d'être, la différence entre agressivité et violence, je la verrais comme ça : l'agressivité, comme une réaction, l'état d'un moment pendant lequel je suis dans l'émotionnel ; et puis la violence, comme une attitude de fonds où je suis en stratégie contre quelque chose qui ne me plaît pas, où j'essaie d'étendre mon influence sur une équipe, pour faire passer mes points de vue à tout prix.

17) Gandhi disait que chacun a de la violence en lui-même. Qu'en penses-tu ?

Evidemment ! Oui ! Quand on est colérique, on est obligé de le savoir.

18) Selon toi, est-ce qu'il y a un lien entre la mémoire et la violence ?

C'est pas très clair pour moi ça !

La mémoire dans le sens de...

Oui ! Là, pour moi, la violence, c'est la mémoire de la part animale en nous. L'humanité se conquiert sur notre animalité. L'animalité, c'est la défense du

territoire, c'est dès que je me sens en danger, je réagis. Ça, c'est le cerveau reptilien, et c'est là qu'est la violence. Et l'humanité, elle se conquiert là-dessus. Par prise de conscience de ça, et puis après, en développant en nous des champs de conscience où on voit qu'on peut faire autrement.

C'est utile, alors, le cerveau reptilien !

Oui ! C'est un mécanisme de survie. Par contre, c'est pas un mécanisme de régulation sociale dans une société humaine, avec capacité de se mettre à la place de l'autre et de développer des réponses plus subtiles propres à l'humanité. On ne doit pas nier notre animalité, on doit en prendre conscience et gérer notre animalité. Là, si vous voulez, c'est un cadre de pensée que j'ai découvert dans le soufisme et qui dit qu'en nous on a une part minérale, on a une part végétale et on a une part animale ; on doit les intégrer, mais il y a l'humanité qui est à conquérir. L'humanité dans toutes ses dimensions, jusqu'à l'humanité dans sa dimension spirituelle, notre état d'humanité dans sa dimension d'ouverture à l'autre, d'accueil de l'autre. La raison.
La conscience.

Selon toi, y a-t-il une relation entre la peur et la violence ? Et si oui, laquelle ?

Oui ! C'est pratiquement la même réponse. Pour moi la peur, c'est : je me sens agressé sur mon territoire, je me défends. La violence, c'est d'abord une réaction de survie. L'animal quand il est violent, c'est parce qu'il a peur, parce qu'il se sent agressé. Nous, si on réagit au niveau reptilien, on réagit au niveau animal à des situations qui ne nécessitent pas une réaction de survie, mais plutôt une réaction de décodage, de compréhension, de sens communautaire et de communion à autrui.

19) Est-ce que tu voudrais ajouter encore quelque chose ? Avant on a parlé de la colère. C'est intéressant. Est-ce que tu veux ajouter encore un élément sur la colère ?

Quand je décèle une situation de colère en moi, il est important que j'en sois conscient, de voir que la colère peut m'emporter, donc qu'elle peut détruire le lien pédagogique ou thérapeutique que j'ai avec la personne avec qui je me trouve, dans le cadre éducatif où je me trouve. Mais si je prends la mesure de ça, la colère, elle peut juste être en train de me montrer que je suis en train de me laisser envahir et qu'il faut que je redéfinisse mon espace, qu'il faut que j'aide l'autre à rester à sa place, donc à prendre en compte le fait qu'il n'est pas tout seul.

Donc, il faut juste voir qu'il y a toujours deux faces aux choses, et que l'agressivité, la colère sont des parties de notre réalité humaine, et qu'elles ont besoin d'être intégrées et situées à leur place. Et, à ce moment-là, une émotion, une colère qui monte, une tendance à la colère qui monte, elle peut me mettre en contact avec un besoin profond. A ce moment-là, tout ce travail de conscience et de pédagogie, c'est d'apprendre à canaliser ces états, à développer des outils pour les gérer.

Merci !

ANNEXE 2 CNV

LISTE DE SENTIMENTS

Sentiments que nous éprouvons lorsque
nos besoins sont satisfaits

À l'aise	Curieux	Grisé
Absorbé	Délassé	Haletant
Affection (plein d')	Détaché	Harmonie (en)
Ahuri	Détendu	Heureux
Alerte	Ébahi	Hilare
Allégé	Ébloui	Humeur enjouée (d')
Allègre	Effervescence (en)	Humeur espiègle (d')
Amical	Égayé	Impatient
Amour (en)	Électrifié	Impliqué
Amour (plein d')	Emballé	Insouciant
Amoureux	Ému	Inspiré
Amusé	Enchanté	Intéressé
Animé	Encouragé	Intrigué
Appréciation (plein d')	Énergie (plein d')	Joie (déborde de)
Ardeur (plein d')	Enflammé	Joyeux
Assouvi	Engoué	Jubile (qui)
Attentif	Enjoué	Libre
Au septième ciel	Enthousiasmé	Liesse (en)
Aux anges	Entrain (plein d')	Nourri
Aventureux	Épanoui	Optimiste
Béat	Étonné	Paisible
Bonne humeur (de)	Étourdi	Paix (en)
Bouleversé	Éveillé	Pétillant
Calme	Exalté	Plaisir (qui a du)
Captivé	Excité	Porté à aider
Centré	Expansif	Proche
Charmé	Expansion (en)	Radieux
Chaud	Expectative (dans l')	Radouci
Comblé	Extase (en)	Rafraîchi
Compatissant	Exubérant	Ragaillardi
Concentré	Fasciné	Rasséré
Concerné	Fier	Rassuré
Confiant	Fou de joie	Ravi
Confortable	Gai	Ravigoté
Content de soi	Galvanisé	Rayonnant
Courage (plein de)	Gonflé à bloc	
	Gratitude (plein de)	
Réconforté	Sensible	Touché
Reconnaissant	Serein	Tranquille
Réjoui	Sidéré	Transporté de joie
Rempli d'espoir	Soulagé	Vie (plein de)
Revigoré	Stimulé	Vivant
Satisfait	Sur le qui-vive	Vivifié
Sécurisé	Surexcité	
Sensibilisé	Tendresse (plein de)	

LISTE DE SENTIMENTS

Sentiments que nous éprouvons lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits

Abattu	Découragé	Excité
Accablé	Déçu	Fâché
Affamé	Dégoûté	Fatigué
Affligé	Démonté	Furieux (fou)
Affolé	Démoralisé	Fourbu
Agacé	Démuni	Fragile
Agité	Dépassé	Frousse (avoir la)
Aigri	Dépité	Frustré
Alarmé	Déprimé	Gardes (sur ses)
Âme en peine (l')	Dérangé	Grognon
Amer	Désappointé	Haineux
Angoissé	Désarçonné	Haletant
Animosité (plein d')	Désarmé	Hésitant
Anxieux	Désespéré	Honteux
Apathique	Désolé	Horriqué
Apeuré	Détaché	Horripilé
Appréhension (plein d')	Douloureux	Hors de soi
Assoiffé	Ébahi	Humeur noire (d')
Aversion (avoir de l')	Ébranlé	Impatient
Blessé	Écœuré	Impuissant
Bloqué	Effrayé	« Inconfortable »
Cafardeux	Élan (sans)	Incrédule
Chagriné	Embarrassé	Indécis
Choqué	Embêté	Indifférent
Cœur brisé (avoir le)	Embrouillé	Indolent
Concerné	Endormi	Inerte
Confus	Énervé	Inquiet
Consterné	Ennuyé	Insatisfait
Contrarié	Enragé	Insécurisé
Courroucé	Envieux	Insensible
Craintif	Épouvanté	Instable
Crispé	Éprouvé	Intéressé
Curieux	Épuisé	Intrigué
Déchiré	Éreinté	Irrité
Déconcerté	Étonné	Jaloux
Décontenancé	Exaspéré	Las
	Excédé	Léthargique
Lourd	Nerfs (sur les)	Rompu
Mal	Nerveux	Saturé
Mal à l'aise	Paniqué	Sceptique
Malheureux	Paresseux	Secoué
Marre (en avoir)	Passionné	Seul
Maussade	Perplexe	Sidé
Mécontent	Pessimiste	Sombre
Méfiant	Peur (avoir)	Soucieux
Mélancolique	Ramolli	Souffrant
Moral (ne pas avoir le)	Rancœur (plein de)	Soupçonneux
Morose	Renfermé	Submergé
Mortifié	Réserve (sur la)	Surpris
Moulu	Ressentiment (avoir du)	Taciturne
Navré	Réticent	Tendu
		Terrifié

© Centre pour la Communication non violente

LISTE DES SENTIMENTS COMPRENANT DES INTERPRÉTATIONS ET DES JUGEMENTS

Les mots suivants sont souvent employés comme sentiments alors qu'ils sont en réalité des jugements ou des interprétations de ce que l'autre nous fait

Abandonné	Humilié	Nul
Abusé	Ignoré	Pas accepté
Acculé	Inadéquat	Pas aimé
Accusé	Incompétent	Pas cru
Arraché	Incompris	Pas entendu
Attaqué	Indigne	Pas important
Bête	Insulté	Pas voulu
Blâmé	Intimidé	Piégé
Bluffé	Invisible	Piétiné
Coupable	Isolé	Protégé
Déconsidéré	Jeté	Rabaissé
Délaissé	Jugé	Refait
Détesté	Laisse pour compte	Rejeté
Dévalorisé	Largué	Ridiculisé
Diminué	Manipulé	Sali
Dominé	Materné	Sans valeur
Dupé	Minable	Stupide
Écarté	Menacé	Surmené
Écrasé	Méprisé	Trahi
Escroqué	Minorisé	Trompé
Étouffé	Mis en cage	Utilisé
Floué	Mis sous pression	Vaincu
Foulé aux pieds	Négligé	Violé
Harcelé	Nié	Volé

LISTE DE BESOINS

SURVIE

Abri
Air
Eau
Mouvements, exercices
Nourriture
Repos, permanence
Sécurité, protection

AUTONOMIE

Affirmation de soi
Appropriation de son pouvoir
Choix, décider par soi-même
Indépendance
Liberté
Solitude, calme, tranquillité,
temps/espace pour soi

NOURRITURE (au sens large)

Affection
Chaleur
Confort
Douceur
Relaxation, détente,
plaisir, loisirs
Sensibilité
Soins, attentions, présence
Tendresse
Toucher

INTÉGRITÉ

Authenticité, honnêteté
But, direction, savoir où aller
Connaissance de soi
Déterminer ses valeurs,
rêves, visions
Équilibre
Estime de soi
Respect de soi
Rythme, temps d'intégration
Sens de sa propre valeur, de
sa place

EXPRESSION DE SOI

Accomplissement, réalisation
Action
Apprendre
Créativité
Croissance, évolution,
actualisation, développement,
guérison
Générer, être la cause, participer
Maîtrise

D'ORDRE MENTAL

Clarté, compréhension
(par la réflexion, l'analyse,
le discernement, l'expérience)
Cohérence, adéquation
Concision
Conscience
Exploration, découverte
Informations, connaissances
Précision
Simplicité
Stimulation

© Centre pour la Communication non violente

LISTE DE BESOINS

SURVIE

Abri
Air
Eau
Mouvements, exercices
Nourriture
Repos, permanence
Sécurité, protection

AUTONOMIE

Affirmation de soi
Appropriation de son pouvoir
Choix, décider par soi-même
Indépendance
Liberté
Solitude, calme, tranquillité,
temps/espace pour soi

NOURRITURE (au sens large)

Affection
Chaleur
Confort
Douceur
Relaxation, détente,
plaisir, loisirs
Sensibilité
Soins, attentions, présence
Tendresse
Toucher

INTÉGRITÉ

Authenticité, honnêteté
But, direction, savoir où aller
Connaissance de soi
Déterminer ses valeurs,
rêves, visions
Équilibre
Estime de soi
Respect de soi
Rythme, temps d'intégration
Sens de sa propre valeur, de
sa place

EXPRESSION DE SOI

Accomplissement, réalisation
Action
Apprendre
Créativité
Croissance, évolution,
actualisation, développement,
guérison
Générer, être la cause, participer
Maîtrise

D'ORDRE MENTAL

Clarté, compréhension
(par la réflexion, l'analyse,
le discernement, l'expérience)
Cohérence, adéquation
Concision
Conscience
Exploration, découverte
Informations, connaissances
Précision
Simplicité
Stimulation

© Centre pour la Communication non violente

LISTE DE BESOINS

D'ORDRE SPIRITUEL

Amour
 Beauté, sens esthétique
 Confiance, lâcher-prise
 Espoir
 Être
 Finalité
 Harmonie
 Inspiration
 Joie
 Ordre
 Paix
 Sacré
 Sérénité
 Silence
 Transcendance

CÉLÉBRATION DE LA VIE (accueil de la vie dans ses étapes et ses différents aspects)

Communion
 Deuil, perte
 Fête
 Goût d'expérimenter l'intensité
 de la vie en soi
 Humour
 Jeu
 Naissance
 Rendre grâce
 Ritualisation

ANNEXE 3 AT

La base théorique de l'Analyse transactionnelle- quelques illustrations et informations complémentaires.

1. Analyse structurale :

Exemple :

L'exemple suivant démontre bien qu'une personne peut se connecter à un autre état du moi et changer instantanément d'état du moi:

Un TS est en train de mettre la table dans l'institution où il travaille. Il compte les personnes présentes, prend les assiettes et les dispose sur la table.

(Il est dans l'ici et maintenant, donc dans l'**état du moi Adulte**)

Soudainement il y a une collision avec un jeune et le TS laisse tomber une assiette.

Il réagit tout de suite en insultant le jeune : « On ne devrait pas permettre aux gens inattentifs de circuler en cuisine ».

(Il répète de manière instinctive la **pensée** et le **comportement** que ces parents lui inculquaient quand il avait cassé quelque chose et ainsi se retrouve dans l'**état du moi Parent**)

Par la suite, le TS ramasse les bouts de l'assiette et le directeur passe, à ce moment. Le TS se sent très coupable, son cœur bat fort et il devient rouge.

(Le fait que le directeur, une personne d'autorité, passe lui fait remonter les **sentiments** vécus dans son enfance, lorsqu'il a cassé quelque chose. Il se trouve donc dans l'**état du moi Enfant**)

Conclusion :

L'exemple démontre bien les différents états du moi qui nous habitent et dans lesquels nous pouvons changer et bouger d'un moment à l'autre. Il démontre aussi bien qu'il est utile de remettre en question l'état du moi dans lequel on se trouve car la réaction découle de l'état du moi actuel. Cette réaction pourrait ne pas être constructive, voire mener au conflit et à la violence.

Dans cet exemple, le TS peut se dire : « J'avais 8 ans et mes parents ont réagi de telle façon et j'ai éprouvé de la culpabilité mais maintenant, je n'ai plus huit ans, je suis adulte et je considère le fait de casser une assiette comme pas très grave. Je n'ai donc ni besoin d'insulter le jeune- comme mes parents l'ont fait, ni de me sentir coupable ».

2. Analyse fonctionnelle :

A propos du niveau social et psychologique

Une transaction contient toujours deux niveaux. Un niveau verbal désignant ce qui est dit, donc l'information au niveau du contenu des mots, et un niveau non verbal, c'est à dire la posture, l'intonation, le regard, les gestes, la mimique, la respiration, etc.

Les enfants ont une capacité très élevée de percevoir de manière intuitive le niveau non verbal d'un message mais, en grandissant, on nous entraîne à gommer cette intuition.

« Pour analyser n'importe quelle transaction de manière exacte, il nous faut prendre en compte les signaux non verbaux aussi bien que les mots. »⁵⁹

3. Les « strokes » ou signes de reconnaissance

Différents « strokes » :

Verbaux ou non-verbaux
Positifs ou négatifs
Conditionnels ou inconditionnels.

⁵⁹ Manuel d'analyse transactionnelle, Ian Stewart, Vann Joines, Inter-Editions, Paris, 1991, p.91

Exemple :

Dans le couloir de l'institution, le TS croise un jeune et lui sourit. Si le jeune le perçoit comme agréable, ce signe de reconnaissance est considéré comme un stroke positif non verbal.

TS au jeune : « Tu as fait un bon boulot »

Ceci est un signe de reconnaissance positif concernant ce que le jeune a fait, donc conditionnel.

TS au jeune : « Tu as fait un mauvais boulot »

Ceci est un signe de reconnaissance négatif concernant ce que le jeune a fait, donc conditionnel.

TS au jeune : « C'est sympa quand tu es là »

Ceci est un signe de reconnaissance positif concernant ce que le jeune est, donc inconditionnel.

TS au jeune : « Ce n'est pas agréable quand tu es là »

Ceci est un signe de reconnaissance négatif concernant ce que le jeune est, donc inconditionnel.

Les « strokes », selon notre histoire de vie, ne sont pas perçus par tout le monde de la même manière. Eric Berne dit : « à chacun ses strokes ». Des gens préféreront des signes de reconnaissance physiques et d'autres des signes de reconnaissances verbaux ou encore conditionnels ou inconditionnels. Quelqu'un peut très bien gérer des « strokes » négatifs tandis que d'autres seront très sensibles au moindre stroke négatif.

Attention :

L'analyse transactionnelle différencie clairement entre les « strokes » négatifs ou positifs constructifs et les « strokes » positifs ou négatifs destructifs, appelés méconnaissances.

Exemple :

Le TS fait des devoirs avec un jeune et lui dit :

« Tu as écrit ce mot à travers » Ceci est un stroke négatif conditionnel

« Tu es vraiment incapable d'écrire » Ceci est une méconnaissance, c'est à dire une distorsion de la réalité et destructif.

Si le TS est trop poli pour lui dire qu'il a fait une faute car il ne veut pas lui faire un stroke négatif conditionnel, le jeune ne pourra pas se rendre compte de ses erreurs pour ensuite se corriger. Eric Berne dit que nous n'avons pas besoin de « strokes » négatifs, mais qu'ils nous signalent de changer de comportement ou nous désignent les éléments à apprendre.

4. La structuration du temps

Selon Berne, nous avons faim de structure et c'est pour cela que des gens se retrouvent à deux ou en groupe, pour passer du temps de six manières différentes.

« Eric Berne a défini **six modes de structuration du temps** : »

1. le retrait
2. les rituels
3. les passe-temps
4. les activités
5. les jeux
6. l'intimité

Le retrait est le mode où l'on est avec soi en interaction, sans l'être avec les autres.

1. les rituels sont des activités que nous faisons de manière habituelle. Les rituels sont différents selon la société ou la religion, selon les coutumes. Par exemple : « Bonjour », « comment ça va ? », « Merci, bien et vous... »
2. Les passe-temps sont des moments d'échange sans but précis. Par exemple au bistrot.
3. Les activités sont une action avec un but précis. Nous faisons une réunion concernant un tel projet afin de le mettre en œuvre. Ici, le but est un résultat concret.
4. Les jeux sont caractérisés par une séquence de transactions où à la fin, les deux partenaires se sentent mal à l'aise. Les transactions peuvent paraître parallèles, dans un simple échange d'information (A-A) mais une transaction cachée incite les partenaires à changer d'états de moi (E-P). Le jeu ainsi ne peut pas se jouer dans l'Adulte. Il faut un changement des états du moi. Un échange d'une transaction cachée et une méconnaissance au niveau psychologique sont à l'origine de ce changement des états du moi. Les jeux ne sont pas constructifs et les partenaires pourraient se demander :

« Mais attend, qu'est-ce qui vient de se passer ? » La situation n'est pas claire.

5. L'intimité s'installe quand deux personnes expriment, échangent des transactions parallèles dans l'Adulte pour ensuite changer d'état du moi en E-E pour exprimer leurs sentiments et désirs authentiques sans les censurer. Les « strokes » dans l'intimité peuvent être positifs ou négatifs mais il n'y a pas de messages cachés ni de méconnaissances. Le niveau social et le niveau psychologique des transactions sont cohérents.

Jeu ou intimité ?

L'intensité des « strokes » échangés lors de jeux et lors de l'intimité sont à niveau égal, même si les jeux sont essentiellement des « strokes » négatifs. L'intimité est constructive parce que chacun assume sa propre responsabilité.

Dans les jeux par contre, une personne rend responsable l'autre de ce qui se passe et les transactions ne sont pas constructives. Les jeux sont infinis et aboutissent soit à une séparation des deux ou dans l'intimité, les deux expriment de manière cohérente ce qui se passe en eux.

5. Les jeux

Exemple d'un jeu :⁶⁰

Madeleine est assistante sociale. Elle est dans son bureau et parle avec un client qui vient d'entrer, l'air abattu.

Le client dit : « Je crois que quelque chose d'affreux vient de se produire. Mon propriétaire m'a mis à la porte et je ne sais pas où aller. Je ne sais pas quoi faire.

- Oh, mon dieu, comme c'est triste, dit Madeleine en fronçant le sourcil. Que puis-je faire pour vous aider ?

- Je ne sais pas, dit le client d'un air sombre.

- Je vais vous dire, dit Madeleine. Et si nous regardions tous les deux les journaux du soir pour vous trouver une chambre à louer quelque part en ville ?

- L'ennui, dit le client de Madeleine, l'air encore plus abattu, c'est que je n'ai pas assez d'argent pour payer le loyer.

- Bon, je suis sûre que je peux m'arranger pour que vous puissiez obtenir une allocation.

- C'est gentil à vous, dit le client. Mais, honnêtement, je ne veux pas qu'on me fasse la charité.

- Ah ! Bon, que diriez-vous d'un lit au foyer jusqu'à ce que je vous trouve un autre endroit pour loger ?

- Merci, dit le client, mais vraiment, je ne crois pas que je pourrai supporter d'être au milieu de tous ces gens quand je me sens dans cet état.

Le silence s'installe tandis que Madeleine se creuse en vain les méninges, à la recherche d'autres idées. Son client pousse un profond soupir, se lève et s'apprête à partir. « Bon, merci quand même d'avoir essayé de m'aider » dit-il d'un air morne en passant la porte.

Madeleine se demande : « Mais, bon sang, que s'est-il passé ? »

Elle éprouve d'abord de la surprise, elle se sent ensuite inadaptée et déprimée. Elle se dit qu'elle ne sait pas aider les autres.

Pendant ce temps, son client descend la rue, plein d'indignation et de colère contre elle. Il pense : « Je savais bien qu'elle ne pourrait pas m'aider, et c'est bien ce qui s'est passé ! »

Tant pour Madeleine que pour son client, cette scène est la répétition de nombreuses autres scènes qui se sont produites dans le passé. Madeleine entre souvent dans ce

⁶⁰ Idem, p.279

genre d'échanger où elle propose de l'aide et des conseils à ses clients et se sent mal ensuite quand ils ne les acceptent pas. Son client est, lui aussi, habitué à cette conclusion où il ne sait pas comment il se retrouve encore et toujours à rejeter l'offre proposée et se sent furieux d'être abandonné par la personne qui lui avait proposé de l'aide.

Madeleine et son client jouent deux jeux qui sont souvent complémentaires. Celui de Madeleine s'appelle « Pourquoi ne pas.. ? » et celui de son client « Oui, mais... »

Suite à cet exemple, quelques caractéristiques plus détaillées définissant les jeux :

a. Les jeux sont répétitifs

Eric Berne a nommé une certaine quantité de jeux différents :

« Oui, mais.. »

« Pourquoi ne pas ...? »

« Maintenant je te tiens, salaud... »

« Donne-moi des coups de pied... »

Chaque individu a ses jeux préférés qu'il joue toujours avec d'autres personnes et dans d'autres circonstances mais le schéma du jeu reste à chaque fois le même.

Les individus ont tendance à choisir une personne qui a pour jeu préféré un jeu complémentaire au leur.

b. Les jeux se jouent de manière inconsciente

La partie Adulte ne se rend pas compte qu'elle est en train de jouer un jeu. Ce n'est qu'à la fin que la personne pourrait se dire « Comment cela a-t-il pu arriver encore une fois ? »

Si la personne joue en étant consciente dans l'Adulte, cela deviendrait de la manipulation.

c. Les transactions cachées ou transactions à double fond

Les joueurs échangent des transactions cachées, donc des transactions qui contiennent deux messages différents : un message à un niveau social et un autre à un niveau psychologique.

d. Les jeux amènent un malaise chez les joueurs

Les personnes concernées par le jeu peuvent éprouver le sentiment d'avoir tourné en rond, d'avoir perdu de l'énergie, que cela n'a abouti à rien. Le jeu apporte des signes de reconnaissance négatifs.

e. Structure des jeux :

Les jeux ont toujours le même schéma. L'AT l'appelle « la formule du jeu ».

Examinons donc l'exemple précédent pour en découvrir le schéma :

Le client vient, expose sa situation et, au niveau verbal donc social, vient chercher de l'aide (A-A). Le message psychologique ou caché du client est dans l'Enfant : « Quand on essaye de m'aider, je ne me laisse pas aider et, de toute façon personne ne peut m'aider. » Avec la transaction cachée, le client lance un **appât** ou une **amorce**.

L'assistante sociale (AS), ayant un conditionnement de son Parent intérieur « Tu *dois* aider quelqu'un qui est dans une si mauvaise passe », mord ainsi à l'hameçon et accepte de l'aider en lui demandant « Que puis-je faire pour vous ? » mais elle a bien entendu le message psychologique du client et lui répond à un niveau psychologique : « D'accord, je vais essayer de vous aider mais nous savons tous les deux qu'à la fin vous n'allez pas vous laisser aider. »

Il a touché un **point faible**, en lui demandant de l'aide et elle a l'impression d'en être incapable.

Par la suite, quelques **réponses**, donc transactions s'échangent où l'AS propose des solutions que le client rejette à chaque fois en se justifiant. Le message social est d'Adulte à Adulte tandis que le message psychologique est de Parent (AS) à Enfant (Client).

Quand le client se lève et dit « Merci d'avoir essayé de m'aider », cela est appelé **coup de théâtre** et les rôles changent. Le client se met dans l'état du moi Parent et l'AS se retrouve dans celui de l'Enfant.

L'instant d'après, Madeleine comme son client se sentent surpris, il y a un **moment de confusion**.

Après leur séparation, Madeleine se sent déprimée et inadaptée et le client se sent emplir d'une vertueuse indignation. Ils héritent tous deux des **bénéfices** négatifs, donc des signes de reconnaissance négatifs.

La croyance du client : « Personne ne peut m'aider » comme croyance de l'AS « je suis incapable d'aider les autres » sont confirmés.

A partir de cette analyse, nous pouvons voir un schéma se cristalliser :

Client : Appât ou amorce par transaction cachée + AS : Point faible, morsure =

Réponses en transactions □ coup de théâtre □ Moment de confusion □ Bénéfices négatifs □ Confirmation des croyances.

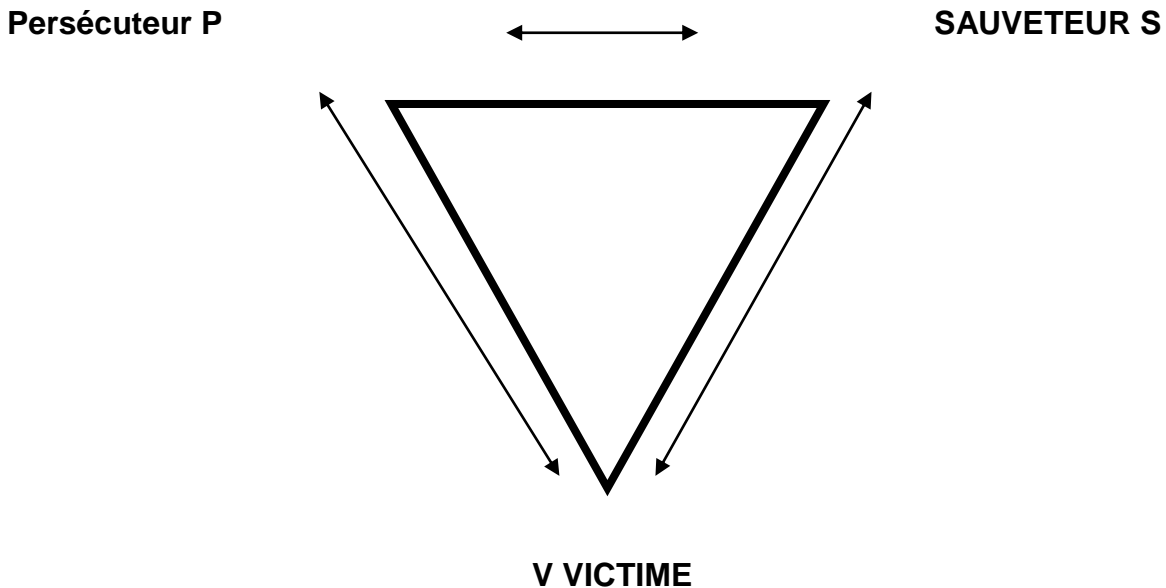
Voici donc la formule de jeu :

$$A + PF = R \quad \square \quad CT \quad \square \quad MC \quad \square \quad B \quad \square \quad CC$$

Amorce + Point faible = Réponse → Coup de théâtre → Moment de Confusion →
Bénéfices négatifs → Confirmation des croyances

f. Le triangle dramatique de Stephen Karpman

« Stephen Karpman a conçu un diagramme simple et puissant d'analyse des jeux, le triangle dramatique. Il avance que, toutes les fois que les gens jouent des jeux, ils adoptent l'un des trois rôles suivants : Victime, Persécuteur, Sauveteur. »



Le jeu, symbolisé par le triangle se déclenche lorsqu'une personne entre dans l'échange de transactions cachées. Les joueurs réagissent à partir de leur passé plutôt que depuis l'ici et maintenant et adoptent un des trois rôles. « Les dés » sont lancés et le jeu commence. Au moment du coup de théâtre (Formule du jeu), les participants changent de rôle.

Voici les explications des trois positions :

La Victime (V)

La « vraie » victime :

Une personne qui est réellement une victime suite à une situation dont elle n'avait vraiment pas les ressources pour s'en sortir toute seule.

La Victime dramatique :

- La personne prétend être victime de quelque chose ou exagère.
- Elle se sent impuissante de manière récurrente.

- Elle se sent inférieure et non OK. Elle se méconnaît elle-même.
- Elle est irritée et a l'impression de ne pas avoir les ressources pour s'en sortir seule
- La Victime manipule, se plaint et attend d'être prise en charge par un sauveteur, ce qui soulagera son malaise intérieur et en lui prouvant qu'elle ne peut pas résoudre les problèmes toute seule.
- La Victime attendant le Sauveteur : « Les autres ont le pouvoir de me rendre heureux »
- La victime peut, par contre, faire une revanche et ne pas suivre les conseils du sauveteur ou blâmer celui qui le persécute.
- La Victime peut aussi être en attente d'un Persécuteur : « Les autres ont le pouvoir de me rendre malheureux ».
- Au niveau sociétal, le rôle de la victime attire de la compassion.

Exemples :

- Dans l'exemple précédent de l'AS (Madeleine) et du Client, le client se sent victime de son propriétaire et de son impuissance financière et a l'impression de ne pas pouvoir s'en sortir seul.
- « Cela fait trois fois que j'ai appelé X mais elle ne m'a toujours pas répondu : ces gens, de toute façon, ne s'intéressent à moi que pour me demander un service. »

Le Sauveteur (S)

Sauveteur réel :

Quelqu'un qui dans l'instant aide à la survie.

Exemple :

Dans un camp d'été, un éducateur plonge dans la piscine pour sauver une fille.

Sauveteur dramatique :

- Il aide sans qu'on lui ait demandé cette aide et ainsi sauve.
- Il considère les autres comme non OK et inférieurs à lui. Il les méconnaît et a l'impression que les individus ne disposent pas de ressources pour s'en sortir eux mêmes. Il se dit qu'il a le pouvoir de rendre les autres heureux.
- Il se considère comme non OK et le fait d'aider les autres le met dans une position supérieure et lui donne le sentiment d'être utile, ce qui soulage sa souffrance intérieure.

- En se mettant dans un processus d'aide, souvent, il s'oublie lui-même et va au-delà de ses limites. Cela implique qu'il peut vite se retrouver lui-même dans la position de victime.
- Il ne favorise pas l'autonomie chez les individus en voulant résoudre les problèmes à leur place et en les surchargeant de conseils.
- Le Sauveteur peut devenir Persécuteur : « Après tout ce que j'ai fait pour toi, je constate que tu n'as aucune intention de changer. »
- Souvent une situation de dépendance s'installe car la personne ne peut plus exister sans le sauveteur.
- Le Sauveteur est le rôle socialement le mieux accepté.

Exemples :

- Dans l'exemple de l'AS et du client, l'AS adopte la position du sauveteur en pensant qu'il n'a pas les ressources pour trouver une solution par lui-même et le submerge de conseils.
- « Oh mon pauvre petit chou, viens, je te mets ta veste »
- « Oh mon pauvre, mais non, ne t'inquiète pas, je vais t'arranger tout cela... »

Persécuteur P

Le persécuteur réel : Celui qui donne des ordres de survie

« Il impose des limites nécessaires au comportement, est chargé de faire respecter la loi, de protéger deux personnes en relation de leurs outrances respectives en assurant le respect et la garantie du contrat qui les lie l'une à l'autre. »⁶¹

Exemple

« Mettez vos ceintures lors de ce trajet en camionnette »

Le persécuteur dramatique

- Il rabaisse les autres et les humilie, il est dominant, impératif, tyrannique et colérique.
- Pour le persécuteur, les autres ne sont pas OK et il se sent supérieur aux autres. Il les méconnaît
- Un persécuteur a l'impression qu'il a le pouvoir de rendre les autres malheureux.

⁶¹Description tiré du livre : « L'analyse transactionnelle » de Gérard Chandezon et Antoine Lancelstre, Presse 2005, Presses Universitaires de France

- Il peut se cacher sous le rôle du sauveteur en disant que ce n'est que pour le bien de l'autre qu'il a dit cela.

Exemple

- Dans notre exemple le client persécute l'AS en la remerciant d'avoir essayé de l'aider.

- « Tu est vraiment incapable.... »

- « Oui, c'est vrai, c'est X. C'est une profiteuse. A moi aussi elle m'a joué ce tour, cette espèce de.....»

- « Si tu n'étais pas si stupide, tu aurais compris depuis longtemps »

Le triangle dramatique dans l'exemple de l'AS et de son Client :

Le client vient et s'affiche comme victime. L'AS le sauve jusqu'au coup de théâtre où le client devient persécuteur et l'AS victime.

En la quittant, le client la persécute et l'AS s'affiche comme victime auprès de ses collègues de travail.

Peut-être qu'une autre AS tentera de la sauver et peut-être qu'au café où le client la persécute, quelqu'un tentera de sauver l'AS en la défendant et ainsi de suite. Le jeu peut se poursuivre jusqu'à l'infini. Dans cet exemple, c'est un véritable cercle vicieux bien visible qui entraîne le conflit, la souffrance et la violence chez tous les participants au jeu.

6. Le triangle du gagnant

En contrepartie du triangle dramatique de Karpman, Avey Choy a dessiné le triangle du gagnant. Les positions dramatiques sont remplacées par des positions positives permettant aux interlocuteurs adopter une communication constructive et de sortir des jeux.

La **position du sauveteur** est remplacée par la position qu'il appelle le « **Souci de l'autre** ». Cette position se définit par un souci authentique pour la personne vulnérable. La personne qui est dans la position d'aide respecte et favorise les propres ressources de la personne comme sa capacité à penser, à résoudre des problèmes, de demander ce qu'elle veut. Elle n'agit pas à la place de l'autre et favorise l'autonomie ! La personne n'intervient que sur demande claire d'autrui. Elle respecte ses propres besoins et ses sentiments ainsi que ses limites.

La personne qui aide décide de sa disponibilité et peut refuser si nécessaire sans culpabilité.

La **position du persécuteur** se transforme en « **affirmation de soi** ». Cette position encourage la personne à agir dans son propre intérêt, à demander de manière claire ce dont l'autre a besoin. Elle permet à la personne de dire non si elle ne veut pas,

encourage la personne à dire quel comportement pose problème et favorise l'élaboration de contrats ou de compromis afin de satisfaire les besoins de tous.

La **position de la victime** est remplacée par la position qui a « **conscience de la vulnérabilité** » et de la souffrance en gardant accès à la logique adulte, c'est-à-dire que la conscience de penser et de ressentir est présente.

La personne qui souffre s'engage dans la solution de ses problèmes et n'attend pas le sauveteur ! La personne est attentive à ses sentiments, qui la renseignent sur les changements nécessaires et est encouragée à demander de l'aide ou du soutien précis comme option à la résolution du problème.

7. Le triangle éducatif ou les trois « P »⁶²

Jacques Deconinck présente le triangle éducatif dans lequel s'inscrivent trois « P » :

La Puissance

La Permission

La Protection

A chaque situation difficile de la vie, nous pouvons voir quels sont les P qui sont les plus touchés, si les trois P ont été présents ou quels sont les P qui sont encore à développer.

La Permission fait appel au fait que la personne Adulte se permet certains éléments souvent négligés durant notre enfance. Elle prend conscience de ses besoins et leur donne la permission d'être :

C'est OK d'exister

C'est OK de s'aimer soi-même

C'est OK de ressentir

C'est OK d'être soi-même

C'est OK de penser

C'est OK d'entrer en contact avec les autres

C'est OK de changer et grandir

C'est OK de faire et de s'exprimer

⁶² Tiré de la boîte à outils de l'AT de Sylvie Blum

C'est OK de trouver la vie pleine de sens

La Puissance permet à l'adulte de prendre conscience de ses capacités, d'assumer l'entière responsabilité de ses actes, de ses paroles et de ses comportements. La personne est consciente que chacun n'est responsable que de lui-même mais que chacun peut être disponible pour les autres.

Chaque personne est responsable de son propre changement : elle peut soutenir les autres à changer mais le changement c'est la personne même qui le fait.

Il y a cinq manières d'abandonner sa puissance :

1. Les autres me blessent, c'est à cause d'eux que je ne vais pas bien.
2. Certains aspects de ma vie sont déterminés par le destin.
3. Parfois, je n'ai aucun contrôle sur ce que je fais, c'est mon subconscient.
4. Je suis né avec mon problème, c'est héréditaire.
5. Si les autres décidaient de changer, je changerais aussi.

La Protection nous permet d'évoluer dans de bonnes conditions physiques, psychiques et relationnelles. L'adulte se donne le droit de se protéger et cherche constamment à se mettre à l'abri par selon la situation, par exemple :

- Fixer des limites.
- Dire non.
- Organiser le cadre.
- Créer des espaces de liberté et de créativité.
- Se donner et créer des ressources.