

L'éducateur.trice face à la violence des adolescents en institution

Quelles sont les limites et les ressources d'un.une éducateur.trice dans l'accompagnement d'un.une adolescent.e violent.e au sein d'une institution ?



Figure 1

Réalisé par : Ricard Noah
Promotion : Bach ES 18 PT
Sous la direction de : Baumgartner Marie Cécile

Sierre, le 14 juin 2021

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier les éducateurs et éducatrices qui ont accepté de collaborer à cette recherche et qui ont amené par leur expérience des apports enrichissants.

Je remercie également ma directrice de recherche, Madame Marie Cécile Baumgartner, qui a orienté et suivi mon travail durant cette année.

Un grand merci à mon entourage pour la relecture de ce document, leurs conseils ainsi que leur soutien apporté tout au long de ce travail de recherche.

Mentions

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

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou par paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le « Code éthique de la recherche ».

Dans ce travail, le genre masculin est utilisé au sens neutre et dans le but d'alléger le texte sans discrimination de genre.

Signature de l'auteure : _____

Résumé

La thématique générale de ce travail de Bachelor concerne la violence des adolescents envers les éducateurs sociaux en milieu institutionnalisé. L'intérêt se porte particulièrement sur les limites et les ressources des éducateurs dans l'accompagnement des adolescents violents. La population des adolescents est sujette à la violence et les travailleurs sociaux en institution y sont confrontés et doivent apprendre à y faire face.

Cette recherche est basée sur quatre entretiens avec des éducateurs travaillant dans des établissements qui accueillent des adolescents présentant des difficultés personnelles, familiales ou scolaires.

Elle décrit quelques notions du concept de la violence dont les différents types de violence ainsi que la perception que les professionnels ont de la violence. Cette recherche décrit également la phase de l'adolescence et ses caractéristiques. Le thème de l'accompagnement fait aussi partie de ce travail en mentionnant quelques conceptions importantes et en précisant le rôle de l'éducateur dans la prise en charge d'un adolescent violent. Dans ce travail, il y a aussi le rôle des institutions ainsi que les différents outils que celles-ci peuvent proposer à l'ensemble des professionnels. Finalement, cette recherche expose quelques pistes d'action concernant des outils pour faire face à la violence des adolescents en institution.

Mots-clés

Travail social – violence – accompagnement – adolescents – éducateurs – institutions

Tables des matières

1) Introduction.....	7
1.1) Choix de la thématique	7
1.2) Motivations	7
1.3) Liens avec le travail social	8
1.3.1) Posture professionnelle	8
1.3.2) Cours en lien	8
1.3.3) Situations rencontrées	9
2) Problématique	9
2.1) Questions de départ.....	9
2.2) Objectifs	10
2.2.1) Objectifs personnels	10
2.2.2) Objectifs du travail de Bachelor	10
2.2.3) Hypothèses de compréhension	11
3) Cadres théoriques	11
3.1) Concept de la violence.....	12
3.1.1) Définition	12
3.1.2) Types de violences	12
3.1.3) Intention au recours à la violence	15
3.1.4) Les déterminants des conduites agressives	16
3.1.5) Conséquences de la violence pour les victimes	18
3.2) Phase de l'adolescence	19
3.2.1) Phase de l'adolescence	19
3.2.2) Facteurs de risques	21
3.2.3) L'adolescent et son rapport au danger	22
3.2.4) Le jeune face à la transgression.....	23

3.2.5) L'adolescent en institution	24
3.2.6) Les frustrations	26
3.3) Accompagnement et prise en charge	27
3.3.1) Rôle de l'éducateur	27
3.3.2) Axe normatif	28
3.3.3) Axe affectif	29
3.3.4) Relation éducative	30
3.3.5) L'accompagnement dans l'éducation sociale.....	30
3.4) L'éducateur face à la violence	31
3.4.1) Rôle de la relation éducative	31
3.4.2) La question de la sécurité	32
3.4.3) Outils de communication en gestion d'agressivité	33
3.5) Rôle des institutions.....	34
3.5.1) Phase de violence en institution	34
3.5.2) Outils institutionnels	34
3.5.3) Limites des institutions.....	35
4) Démarche méthodologique	37
4.1) Terrain de recherche.....	37
4.2) Présentation de l'échantillon	37
4.3) Risques rencontrés	38
4.4) Description des outils de recueils de données	38
5) Analyse des données	40
5.1) Description des personnes interviewées	40
5.2) Les institutions	40
5.3) La mission	41
5.4) La perception de la violence	41

5.5) La période de l'adolescence	44
5.6) L'accompagnement éducatif	47
5.7) Outils des éducateurs face à la violence	49
5.8) Moyens mis en place par les institutions	52
6) Synthèse.....	55
6.1) Objectifs	55
6.2) Vérification des hypothèses	55
7) Conclusion.....	59
7.1) Perspectives et pistes d'action	59
7.2) Les limites du travail	61
7.3) La conclusion	61
8) Bibliographie.....	63
9) Tableau des illustrations	65
10) Annexes.....	66
10.1) Grille d'entretien	66
10.2) Formulaire de consentement.....	68
10.3) Exemple de retranscription	69
10.4) Grille d'analyse extrait pour le lecteur	72

1) Introduction

1.1) *Choix de la thématique*

Pour la réalisation de ce travail de Bachelor, nous allons nous centrer sur la violence et l'agressivité des adolescents envers les éducateurs en milieu institutionnalisé. Cette recherche va traiter sur les réactions des éducateurs en situation d'agression ainsi que sur les différents moyens mis en place par les institutions pour lutter contre la violence des jeunes. La population adolescente a de plus en plus recours à la violence et les éducateurs sont davantage confrontés à la violence ; ils doivent apprendre à faire face à ce genre de situation.

1.2) *Motivations*

Lors de ma formation pratique 1, j'ai eu l'occasion de travailler dans un foyer qui accueillait des adolescents en difficultés. Cette expérience m'a permis de découvrir la profession et m'a particulièrement interrogée sur la prise en charge de ces jeunes lorsqu'ils ont recours à de la violence envers les éducateurs. En effet, durant mon stage, j'ai été confrontée à des situations de violence de la part de plusieurs adolescents envers des éducateurs. Le fait que cette situation se reproduise de nombreuses fois avec plusieurs jeunes et sur plusieurs éducateurs m'a beaucoup touchée et je me questionne sur les limites de la prise en charge. Jusqu'où un éducateur peut accepter la violence au sein d'une institution et comment peut-il y faire face ?

Je m'interroge aussi sur les outils mis à disposition et sur le soutien qui est accordé aux éducateurs lors de ces moments difficiles à vivre. Grâce à cette expérience, j'ai pu en apprendre davantage et voir le côté sombre du métier. Je me suis énormément interrogée sur plusieurs points ; c'est une des raisons qui m'a poussée à choisir ce sujet.

J'ai été moi-même confrontée à ce genre de situation et je sais que la violence ainsi que les agressions existent partout. Il est en outre intéressant de pouvoir travailler sur cette thématique en tant qu'éducateurs sociaux car nous serons certainement amenés à vivre ou à revivre des situations de violences ou d'agressions que ce soit de la part des adolescents, des adultes, des personnes âgées ou encore des personnes en situation de handicap que nous accompagnons.

L'élaboration de ce travail pourrait également me permettre d'en apprendre davantage sur la mise en place des moyens existants en institution pour faire face à la violence et sur ses différentes prises en charges.

Le fait d'avoir été confrontée à ce genre de situation m'a également interrogée sur les réactions possibles que peuvent manifester les professionnels lorsqu'ils se font agresser. J'aimerais aussi comprendre l'enjeu de la relation entre agresseur et agressé et si celle-ci reste encore possible. En effet, la relation est peut-être plus compliquée après avoir subi un acte de violence que ce soit de la violence psychique, de la violence physique, de la violence sexuelle ou encore de la violence verbale.

Grâce à cette recherche, je souhaite m'enrichir d'outils nécessaires pour faire face à ce genre de situation dans ma future profession d'éducatrice sociale.

En résumé :

Ces diverses motivations m'ont donné l'idée de partir sur cette thématique pour comprendre au mieux l'enjeu de l'accompagnement d'un adolescent violent au sein d'une institution. De plus, je souhaite repérer des pistes d'intervention pour réagir face aux agressions de la part des jeunes en institution et comprendre l'enjeu du lien qui se joue dans ce genre de situation.

1.3) Liens avec le travail social

1.3.1) Posture professionnelle

L'enjeu de la posture est important dans le cadre de ma recherche car l'éducateur doit se positionner en tant que travailleur social et doit réagir en adoptant une posture professionnelle même lorsque la situation se complexifie. Chaque éducateur est différent car nous sommes tous des personnes à part entière avec notre propre vécu, nos expériences et notre personnalité donc nous allons tous avoir une position différente face à la violence. Certains adopteront une attitude de communication non violente, d'autres auront recours à de la violence physique ou d'autres encore préféreront fuir face à ce genre de situation. Chaque personne aura une réaction personnelle dans ce genre de contexte.

1.3.2) Cours en lien

Dans le cadre de ma formation en orientation éducation sociale, nous avons eu l'occasion d'aborder plusieurs thématiques sur le sujet. Tout d'abord, nous avons approfondi les différentes phases de la vie de l'enfance au grand âge. Nous allons pouvoir nous attarder particulièrement sur la phase de l'adolescence afin d'en apprendre davantage sur ce sujet et de pouvoir faire des liens avec ma recherche. Nous avons eu des cours sur la violence et les carrières délinquantes qui font référence à la violence juvénile.

Ensuite, nous avons abordé le sujet des conduites à risque. Nous pourrions aussi nous attarder sur ce sujet afin de faire un lien avec mon travail de recherche. Nous avons également eu l'occasion de suivre un cours sur la notion de prévention de la récidive, notion importante pour la réalisation de ce travail de recherche puisque lorsqu'un jeune a recours à de la violence, il est important de faire en sorte que cela ne se reproduise pas. Ainsi, l'éducateur pourrait proposer un travail de réflexion autour de la situation d'agression afin de minimiser les chances de récidives chez le jeune.

1.3.3) Situations rencontrées

Lors de ma formation pratique, j'ai eu l'occasion d'aborder le sujet de la violence avec plusieurs éducateurs. La majorité d'entre eux ont été agressés au moins une fois au cours de leur carrière. De plus, lors de mon stage, j'ai également été confrontée à plusieurs situations violentes et j'ai pris conscience que c'était un véritable risque. J'ai également eu l'occasion d'en parler à ma praticienne formatrice afin de comprendre les différents enjeux qui tournent autour de l'agression.

Dans le monde du travail social, les risques d'agressions sont omniprésents. Il y a de plus en plus d'articles dans les journaux et la violence ainsi que les agressions physiques ne cessent d'augmenter. (Dubasque, 2020)

2) Problématique

2.1) Questions de départ

La question de recherche de ce travail de Bachelor est la suivante :

Quelles sont les limites et les ressources d'un.e éducateur.trice dans l'accompagnement d'un.e adolescent.e violent.e au sein d'une institution ?

Nous souhaitons approfondir et développer différentes notions sur la prise en charge des adolescents ayant recours à de la violence. Par ce travail, nous allons principalement nous intéresser à l'implication et au rôle de l'éducateur lorsqu'il se retrouve en confrontation avec un jeune. En effet, dans le cadre du travail social, nous serons potentiellement confrontés à ce genre de situation. Pour donner suite à cette réflexion de départ, plusieurs questions émergent telles que :

- Quel est l'impact de la violence sur un éducateur ?
- Pourquoi les jeunes ont recours à de la violence en situation de confrontation ?

- Est-ce que la période de l'adolescence joue un rôle sur l'utilisation de la violence ?
- Quels moyens sont mis en place au sein des institutions pour lutter contre cette violence juvénile ?
- Existe-il des outils pour les éducateurs afin de faire face aux situations d'affrontement ?
- Est-ce que la création de lien joue un rôle dans la relation et dans la prise en charge du jeune qui adopte des comportements violents ?
- Comment adapter sa prise en charge en fonction du pôle normatif ou du pôle affectif et quelles sont les limites ?

2.2) Objectifs

2.2.1) Objectifs personnels

Je souhaite approfondir mes connaissances sur la thématique de la violence des adolescents en institution afin de découvrir les limites et les besoins des éducateurs travaillant avec cette population. Par ce travail de recherche, je voudrai également comprendre les différents dispositifs mis en place lorsqu'une situation de violence est vécue. Je souhaite aussi découvrir l'enjeu de la relation dans ce genre de situation et comprendre si le maintien de la relation reste possible à la suite d'une agression.

Cette thématique me touche particulièrement, car en tant que professionnel, nous serons certainement amenés à rencontrer de telles situations. Ce travail de recherche nous permettra de prendre connaissance des limites des éducateurs et des dispositifs mis en place par certaines institutions afin de lutter au mieux contre la violence des adolescents.

2.2.2) Objectifs du travail de Bachelor

En tant que professionnelle dans le champ de l'éducation sociale, les agressions sont récurrentes. Il nous paraît important de pouvoir apprendre à faire face à cette violence et d'avoir à disposition des outils pour réagir de manière optimum dans ce genre de situation. Ma question de recherche est la suivante :

Quelles sont les limites et les ressources d'un.e éducateur.trice dans l'accompagnement d'un.e adolescent.e violent.e au sein d'une institution ?

Les objectifs de cette recherche sont multiples :

- ⇒ Identifier les comportements violents subis par les éducateurs en institution de la part des adolescents
- ⇒ Identifier le phénomène de la violence durant la période de l'adolescence et en comprendre les conceptions
- ⇒ Comprendre les stratégies de l'éducateur pour poursuivre la relation éducative au sein de l'institution
- ⇒ Identifier les moyens mis en place par les institutions pour lutter contre la violence
- ⇒ Repérer le soutien mis en place pour un éducateur victime d'agression
- ⇒ Repérer s'il existe des formations ou des dispositifs au sein des institutions pour faire face à ce genre de situation ainsi que pour protéger les éducateurs de façon optimum

2.2.3) Hypothèses de compréhension

1. L'identification des types de violences utilisées et les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à des actes violents sont fondamentales pour un éducateur sociale travaillant en foyer avec des jeunes.
2. La période de l'adolescence semble être plus propice pour avoir recours à de la violence. Nous tendons à identifier les raisons qui les poussent à avoir recours à de la violence et donc à vérifier si c'est un mythe ou une réalité.
3. La relation éducative semble être un point important dans l'accompagnement et la prise en charge d'un jeune. Nous tendons à identifier les différentes manières d'accompagner un jeune tout en étant dans une posture professionnelle.
4. L'éducateur dans ses actes pédagogiques a de moins en moins de pouvoir d'action pour contrer la violence.
5. Les institutions semblent être confrontées à des situations de violence. Nous tendons à identifier les moyens qu'elles ont à disposition pour lutter contre cette violence et si elles sont protégées pour faire face à ces situations.

3) Cadres théoriques

Dans ce travail de recherche, nous allons développer plusieurs concepts théoriques en lien avec la thématique afin de pouvoir y comprendre les différents enjeux. En premier lieu, nous allons développer le concept de la violence, puis nous allons aborder la phase de l'adolescence en identifiant les aspects principaux de cette période. Nous allons également exposer les différents enjeux de la prise en charge d'un jeune ayant recours à de la violence.

Pour continuer cette recherche, nous allons aussi développer le rôle de l'éducateur avec ses différentes réactions lorsqu'il se retrouve confronté à ce genre de situation. Pour terminer, nous ferons un point sur les institutions en décrivant leurs moyens actuels pour lutter contre la violence.

3.1) Concept de la violence

Dans ce chapitre, nous allons commencer par définir le phénomène de la violence et identifier les différents types de violence. Nous mentionnerons aussi les causes et les conséquences de la violence sur les personnes. Nous aborderons et développerons ces notions, car c'est le point central de la thématique de cette recherche. Il est fondamental de partir sur des bases claires et de pouvoir distinguer ces différentes notions avant de comprendre l'enjeu qui tourne autour de la violence pour les adolescents.

3.1.1) Définition

Selon l'OMS, « La violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. » (OMS, 2020)

Cette définition fait ressortir de façon marquante l'aspect physique de la violence envers une tierce personne et c'est celui qu'on associe le plus fréquemment au terme de la violence. Cependant, le terme « violence » ne relève pas forcément que d'actions physiques. En effet, il y a également la violence psychologique, la violence symbolique ou encore la violence verbale. Ces différents types de violence font référence à des actes violents qui ne peuvent pas se voir car cela touche à l'intégrité de la personne.

3.1.2) Types de violences

Dans les ouvrages, il existe une multitude de définitions de la violence mais toutes prennent en compte les valeurs et les normes de chaque individu et de la société. Cependant, l'OMS donne un fondement à ce que le terme « violence » peut se rapporter. Dans le tableau ci-dessous, l'OMS prend en compte les différentes formes de violence qui existent.

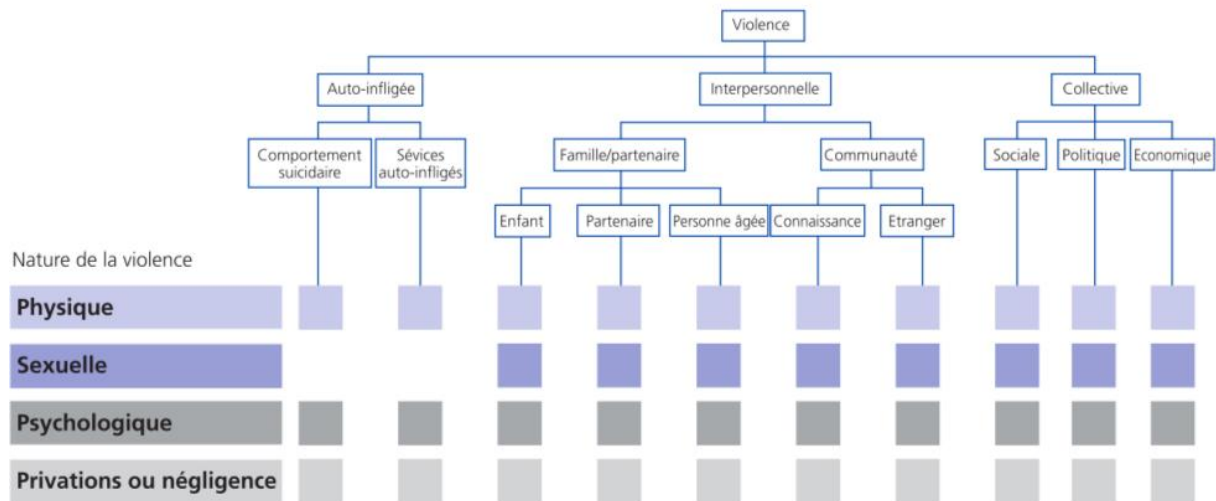


Figure 2

Selon l'OMS, la classification de la violence est divisée en trois catégories. Il y a **la violence auto-infligée** qui consiste à ce que la personne se fasse mal à elle-même. Cette catégorie prend en compte les comportements suicidaires ainsi que les automutilations.

La deuxième catégorie est **la violence interpersonnelle** qui se divise en deux sous-catégories dont celle de la violence dans le cercle familial (enfants, couples, grands-parents, etc.) Cette catégorie prend en compte différentes formes de violences telles que la maltraitance faites aux enfants, la violence conjugale ou encore les mauvais traitements faits aux personnes du troisième âge. L'autre sous-catégorie concerne la violence au sein de la communauté. Elle se définit par la violence entre des personnes qui ne sont pas apparentées et qui ne se connaissent pas. Cette catégorie-ci fait référence à plusieurs types de violences tels que les actes violents gratuits, les viols et les agressions sexuelles commis par des inconnus, la violence juvénile ainsi que la violence dans les institutions comme dans le milieu scolaire, les foyers ou encore en milieu carcéral.

La troisième catégorie est celle de **la violence collective** qui se divise en trois sous-catégories. Celle-ci, correspond aux attitudes violentes exercées par un groupe ou une collectivité. Cette catégorie fait référence aux crimes commis par des organisations, la violence économique comme les attaques qui ont pour but de fragiliser l'économie du pays et la violence politique en menant des guerres.

Ce tableau nous permet de réaliser que la violence est complexe et qu'il existe plusieurs catégories. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, & Lozano-Ascencio, 2002)

La violence ne concerne pas que les actes physiques comme mentionné auparavant. En effet, il existe différents types de violences. Il y a **les violences physiques** qui sont un ensemble d'actes visant à atteindre l'intégrité physique (blessures, griffures, etc.).

Il y a **les violences sexuelles** qui sont caractérisées par un ensemble d'actes visant à atteindre l'intégrité sexuelle et à contrôler la sexualité en ne respectant pas le désir sexuel du ou de la partenaire (gestion de contraception imposée, pratique sexuelle imposée, viol, etc.) Un autre type de violence est **la violence psychologique** qui se compose d'actes répétitifs visant à atteindre l'intégrité psychologique et l'image de soi. Ce type de violence renforce le rapport de dépendance en ayant des propos dénigrants contre une personne, en faisant du harcèlement ou du chantage.

Il y a également **les violences verbales** qui sont un ensemble de propos et/ou un mode de communication visant à atteindre l'autre souvent aussi associé à la violence psychologique ; c'est une posture qui vise à dénigrer l'autre. **La violence à l'égard d'objet** consiste à avoir des actes à l'égard des objets ou des animaux visant à intimider la victime et qui s'apparente généralement à de la violence psychologique (destruction d'objet). Il y a **la violence sociale ou spirituelle** qui consiste à tenir des propos et avoir des comportements visant à atteindre la sphère identitaire de la victime, afin de renforcer l'isolement et l'emprise. Ce type de violence se fait par un dénigrement de la position, de la participation sociale et des contacts sociaux. Le dernier type de violence sont **les violences économiques** qui sont des comportements visant à contrôler l'activité économique afin de limiter l'autonomie et le pouvoir décisionnel et cela renforce le rapport de dépendance. L'auteur utilise des ressources économiques au détriment de la victime. (Lorenz, 2019)

Selon E. Tartar-Goddet, il existe également différentes natures de la violence. Tout d'abord, il y a **les violences par destruction physique envers autrui** qui font référence aux crimes, aux attaques, aux viols, etc. Les violences envers soi-même comme le suicide ou la mutilation et les violences envers les choses qui sont caractérisées par le vol ou le cambriolage.

La deuxième grande catégorie de la nature de la violence est **la violence par interaction** qui peut se faire envers autrui en menaçant, en faisant une émeute, en s'opposant ou encore en exprimant ses émotions de colère. Elle peut se faire envers soi-même en ayant un sentiment d'insécurité et elle peut également se faire envers des objets comme un vandalisme ou un saccage.

L'auteur classe également différentes sortes de violence qui sont de nature **psychologique ou encore négligente** comme les violences par discrimination, par omission et par domination. (Tartar-Goddet, 2001)

Cependant, pour ce travail de recherche, je vais me centrer sur les deux catégories qui sont **la violence par destruction physique** et **la violence par interaction** décrite ci-dessus.

En effet, la violence physique fait partie intégrante de la recherche. Je vais analyser particulièrement les violences envers autrui afin de définir au mieux la violence que les jeunes utilisent contre les éducateurs lorsqu'ils se retrouvent en interaction avec eux.

3.1.3) Intention au recours à la violence

Si nous reprenons la définition de la violence selon l'OMS, « La violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. » (OMS, 2020) Nous pouvons constater qu'un autre des critères mentionnés est celui de **l'intention**. En tant que professionnels, nous serons amenés à analyser un certain nombre de points pour comprendre les enjeux de la violence et l'intention en fait partie.

Selon Ferey, il existe trois types d'intentions agressives. Tout d'abord, il y a **l'intention défensive** qui correspond au geste de défense lorsque nous nous sentons menacés par quelqu'un. Nous pouvons avoir à faire à cette intention dans plusieurs situations. Un jeune qui se fait attraper par un agent de police par le bras et qui lui donne un coup de pied violent. Son geste correspond alors à un réflexe de défense. En tant que professionnels, nous devons porter une attention particulière au fait qu'une personne qui se sent menacée peut répondre par un geste de défense.

Le deuxième type est **l'intention expressive**. Celle-ci correspond à tous les types de comportements agressifs ayant pour but de transmettre un message. L'intention expressive est utilisée lorsque la personne n'a pas la capacité de s'exprimer de façon adéquate par la parole. Dans le cadre de notre profession, nous serons parfois amenés à rencontrer ce genre de situation. Par exemple, un jeune présentant un trouble du spectre autistique ne voulant pas participer à une activité peut se jeter par terre et se frapper violemment à la tête. C'est une façon pour lui de s'exprimer et de montrer son désaccord face à l'activité prévue.

La dernière forme est **l'intention instrumentale**. Il s'agit d'une **intention aggressive** qui est totalement en lien avec un aspect de délinquance. La personne va agresser l'autre pour un bénéfice personnel. Dans ce genre de situation, les professionnels de l'éducation ont recours à un rappel à la règle ou un rappel à la loi. Comme par exemple, un jeune qui va agresser un passant pour lui arracher son téléphone. (Ferey, 2013)

Nous pouvons constater grâce à ces trois types d'intention que ce n'est pas possible de traiter toutes les agressions de la même manière. Le fait de comprendre l'intention de l'agression

permet une meilleure prise en charge et une vraie lutte thérapeutique afin d'optimiser les risques de récidives au mieux. Prendre conscience de la complexité nous permet également d'éviter le jugement de l'autre et nous aide à nous exprimer sur les sujets sensibles et parfois tabous. Ces trois aspects vont nous permettre d'analyser au mieux les situations rencontrées par les éducateurs en prenant en compte le contexte et la visée de la violence utilisée par les jeunes envers les professionnels.

Pour ce travail, nous allons principalement nous intéresser au **type de la violence interpersonnelle** car ce dernier intègre la violence des adolescents envers les éducateurs. Toujours en lien avec ma question de recherche, nous analyserons également les différents aspects de l'intention afin de comprendre au mieux les raisons qui poussent les adolescents à user de la violence envers les éducateurs.

3.1.4) Les déterminants des conduites agressives

Concernant les causes des phénomènes comportementaux violents, nous pouvons distinguer deux grandes catégories.

1^{ère} catégorie des déterminants de conduites agressives :

La première fait référence aux déterminants endogènes qui sont propres à l'individu agressif, à sa personnalité mais aussi à la victime. Il s'agit de quelques traits de personnalité qui peuvent faire penser que dans une situation de stress, l'individu aura tendance à donner une réponse aggressive.

Dans ces traits de personnalité, il y a **l'impulsivité** qui empêche l'individu de pouvoir prendre en compte les conséquences positives ou négatives d'une action. Un autre des traits de caractère est **l'instabilité émotionnelle**. On l'appelle aussi **la labilité émotionnelle**. Elle consiste à un changement rapide et important de l'humeur qui peut être à la fois suscitée facilement comme à la fois disparaître rapidement. Il y a également **l'intolérance à la frustration** qui est un déterminant primordial des conduites agressives. En effet, c'est bien par la frustration que l'enfant va construire sa propre identité personnelle et si l'enfant n'est pas régulièrement soumis à la frustration, il peut facilement gagner en toute puissance. De ce fait, l'enfant estime que tous ses besoins doivent être immédiatement comblés et aura une faible capacité de résistance à la frustration.

Ces différents facteurs peuvent jouer un rôle dans le risque agressif mais en aucun cas ce sont des éléments suffisants pour que le passage à l'acte se déroule. De plus, d'autres déterminants peuvent également renforcer le risque agressif.

Tout d'abord, il y a **l'histoire de vie du sujet**. Pour une personne qui a déjà eu recours à de la violence et que celle-ci a été payante, elle n'aura aucun scrupule à l'utiliser à nouveau. Le comportement agressif deviendra un réflexe apaisant dès qu'une envie ou un besoin survient.

La consommation excessive d'alcool et/ ou de produits stupéfiants joue un rôle sur les capacités des personnes à contrôler leurs pulsions. En effet, l'alcool est un excitant qui agit sur les nerfs et donne l'illusion de baisser le niveau de l'anxiété de l'individu. Un autre déterminant est **le trouble de la personnalité** car celui-ci va avoir une influence prédominante sur les comportements agressifs.

2^{ème} catégorie des déterminants de conduites agressives :

La deuxième catégorie sont les déterminants exogènes qui prend en compte **les conditions socioculturelles** qui marquent le caractère des personnes qui agissent avec des comportements d'agression. Certaines cultures sont pacifiques mais il y a certaines cultures qui ont une vision plus positive de l'agressivité dont les cultures méditerranéennes ainsi que les pays de l'Est. Si la société dans laquelle on vit met en avant et valorise l'agressivité comme étant une attitude nécessaire, les individus vont agir avec des comportements agressifs.

Un autre des éléments est lié **aux facteurs socioculturels** constitué par le relâchement des interdits sociaux qui touche de plus en plus les pays occidentaux. Il s'agit de **la défiance prononcée envers les institutions classiques de l'État** qui ont pour but d'organiser les fonctionnements sociaux. Nous sommes de plus en plus dans une société individualiste et le « je » est au centre. L'ensemble du système doit contribuer à sa satisfaction. Le repli sur soi fait partie d'un comportement uniquement centré sur nous-mêmes. Les symptômes de ce comportement passent au travers de la banalisation du mal qui normalise de plus en plus les injustices de l'environnement.

Le cadre de vie a aussi une conséquence sur les comportements agressifs. En effet, si les caractéristiques physiques d'un lieu, d'une institution, sont valorisantes pour l'individu, cela pourra l'apaiser. Au contraire, si l'environnement est dégradant et dévalorisant, l'individu va déclencher un stress et va se défendre par un comportement d'agression défensive.

L'appartenance à un groupe fait également partie d'un facteur de risque conséquent. Surtout si le groupe en question promeut les comportements agressifs. Le phénomène de groupe aide l'individu à se dissoudre de toutes responsabilités. La bande agit pour les jeunes comme une seconde famille et comble ainsi un manque affectif qui est souvent celui des parents.

Les membres de ces groupes ont souvent les mêmes parcours ainsi que les mêmes caractéristiques telles que le manque de formation, le mal-être, la nervosité, l'hyperactivité et une haine envers la société.

Le dernier élément lié aux facteurs socioculturels est ***l'influence des médias***. En effet, il existe une multitude d'études universitaires menées sur le lien entre le contenu des médias et les comportements agressifs des personnes qui en sont consommateurs. Pour les adolescents, il y a également les jeux vidéo qui constituent pour la plupart des jeux de combats ou de crimes très violents. (Ferey, 2013)

Tous ces différents déterminants des conduites agressives n'excusent en aucun cas les comportements agressifs. Cependant, pour soigner ces personnes ou pour leur venir en aide, il faut avant tout comprendre les causes de leur comportement.

Dans le cadre de ce travail, nous allons surtout nous intéresser aux éducateurs mais nous allons également nous orienter sur leur point de vue concernant les déterminants des conduites à risque afin de compléter de la meilleure façon notre recherche.

3.1.5) Conséquences de la violence pour les victimes

Les conséquences des agressions et de la violence peuvent être repérées plus ou moins facilement. En effet, ce sont parfois des marques visibles telles que des griffures, des plaies, des hématomes, etc. Cependant, les actes de violence peuvent également avoir des conséquences psychosomatiques assez importantes.

Il y a aussi des conséquences émotionnelles. En effet, il existe différents types de réactions qui correspondent à un enchainement d'émotions que Debard (s.d, in Bachelard, 2011) divise en quatre temps. Le premier correspond ***au temps de choc*** qui intervient au moment de l'agression. Ensuite, il y a l'état de ***la stupeur*** qui se produit lorsque la victime se questionne sur la situation vécue. Les émotions dominantes dans l'état de la stupeur sont principalement la honte et la culpabilité. Le troisième temps est celui de ***la solitude***. Cette étape apparaît généralement deux jours après l'agression. La victime se remémore l'événement et commence à verbaliser ses émotions. Le fait de parler de son vécu est primordial pour permettre à la victime de se reconstruire. Pour finir, la dernière étape est celle du ***temps de la vigilance***. Le quotidien reprend son cours sans pour autant oublier ce qu'il s'est passé. La victime peut devenir « hyper- vigilante » et peut développer parfois des troubles.

Cette classification permet de comprendre le processus qui peut amener la victime à surmonter ou non le choc éprouvé dû à l'agression. Certaines victimes d'agression peuvent ressentir des symptômes apparentés au syndrome post-traumatique.

Celui-ci, peut se manifester sous différents troubles classés par le DSM-V. Dans cette classification, on retrouve l'état de stress aigu qui correspond à la réaction à la suite d'une situation vécue par le sujet. Ces réactions sont généralement par nature éphémères et disparaissent sans séquelles. Il y a également l'état de stress post-traumatique qui représente l'ensemble des symptômes durables et qui sont directement liés à la violence de l'agression. Les conséquences pour les victimes nous amèneront une compréhension sur les stratégies utilisées par les éducateurs.

3.2) Phase de l'adolescence

Dans ce chapitre nous allons développer la période de l'adolescence. Nous allons également déterminer les facteurs qui poussent les adolescents à utiliser la violence. Nous aborderons le sujet de l'âge à risque et du rapport au danger ainsi que des facteurs de risques que les jeunes ont à cet âge-là. Il est important aussi de comprendre cette phase de l'adolescence pour que nous puissions nous mettre à la place du jeune et comprendre ce qu'il se passe en lui lorsqu'il a recours à de la violence.

3.2.1) Phase de l'adolescence

L'adolescence est un passage entre l'enfance et l'âge adulte. Plusieurs caractéristiques font partie intégrante de ce changement telles que :

- Le changement physique
- La maturité sexuelle
- L'achèvement du développement cognitif
- L'inscription sociale et professionnelle au sein de la société

Les adolescents ont une pression par rapport aux regards des autres et ils ont parfois du mal à s'assumer tels qu'ils sont.

Il y a sept besoins fondamentaux durant la période de l'adolescence tels que :

1. **La confiance** qui permet d'acquérir l'estime de soi.
2. **Le dialogue** qui a pour but d'explicitier les désaccords et de pouvoir en parler.

3. **La sécurité** qui consiste à avoir besoin de repères et de références en étant dans une relation saine avec les parents.
4. **L'autonomie** est importante car le jeune doit faire des essais et des erreurs pour pouvoir tester ses limites.
5. **La responsabilité** permet aux adolescents de pouvoir s'assumer.
6. **L'affection** est également un besoin important car il faut faire le deuil de son enfance pour devenir un adolescent tout en distinguant l'amour de la sexualité.
7. **L'espoir** car l'adolescent doit croire en l'avenir en ayant des projets. (Fize, 2006)

Durant cette phase, l'adolescent va créer son identité, il doit sentir qu'il est reconnu par sa propre image et non celle de ses parents. Souvent, l'adolescence est caractérisée par une phase d'opposition et d'affirmation de soi. L'adolescent va se révolter et revendiquer lorsqu'il n'est pas d'accord. Malgré cette phase de rébellion, il va quand même s'identifier à l'adulte de façon stable pour en devenir un et mettre fin à la phase d'adolescence.

Certains adolescents peuvent avoir plus de difficultés que d'autres et ce mal être peut devenir pathologique. Il y a plusieurs caractéristiques qui peuvent montrer que l'adolescent est dans un mal être. Le fait de ne pas appartenir à un groupe de pair ou de ne pas avoir de meilleur ami peut être compliqué à vivre pour un jeune car il se sentira exclu. Si l'adolescent se montre déprimé et que cela persiste, cela veut dire qu'il est dans un mal être constant. Les jeunes dans cette phase ont souvent des oscillations extrêmes de l'humeur et nous ne savons pas comment les prendre. Lorsque le jeune se plaint de façon constante ou se dit être traité injustement et se place en tant que victime, c'est qu'il montre une certaine difficulté à s'imposer ou à prendre ses responsabilités. D'autres points marquants prouvent que le jeune vit mal cette période tels que le manque d'intérêt pour sa propre apparence, la perte d'énergie ou encore une défiance persistante en adoptant un comportement antisocial et en commettant des actes délictueux. (Solioz, 2018)

Pour éviter de rencontrer ces difficultés, il est important de pouvoir dialoguer avec l'adolescent en l'écoutant attentivement et en favorisant la prise de décision tout en posant certaines limites. Il faut également apprendre à tolérer les petites erreurs et à redonner une chance en cas d'échec sans les pointer du doigt. Il faut également prendre au sérieux les désagréments vécus par les adolescents car cela prouve qu'ils sont pris en considération. Le fait de consolider l'indépendance et l'estime de soi par des responsabilités encourageantes donnent au jeune une certaine confiance et cela lui permet de construire son identité. Il faut aussi encourager l'adolescent à être en interaction avec les autres tout en cherchant à les connaître afin de savoir quelles sont ses fréquentations. (Solioz, 2018)

3.2.2) Facteurs de risques

Selon l'OMS, il y a plus de 200'000 homicides par an chez les jeunes âgés de dix à vingt-neuf ans. La violence est un problème de santé publique mondiale et c'est la quatrième cause de mortalité dans cette tranche d'âge. (OMS, 2020) La violence chez les jeunes a un impact sur les coûts des services de santé, de protection sociale et judiciaire. De manière générale, la violence des jeunes fragilise considérablement le tissu social.

Il existe des facteurs de risques qui optimisent les chances d'un jeune de devenir délinquant. En effet, il y a plusieurs dimensions qui sont liées à ces risques dont **la dimension liée à l'individu** qui concerne le genre, le parcours migratoire, l'âge ou encore la classe sociale. Il y a **la dimension liée au contexte familial** qui porte sur l'attachement, la composition parentale ou encore leur supervision. Il existe également **la dimension liée au contexte scolaire** qui concerne l'échec scolaire et l'absentéisme. **La dernière dimension est liée au contexte de vie** qui repose sur l'attachement au lieu de vie, la qualité ainsi que la solidarité de l'environnement et l'attachement à des groupes de pairs. (Lorenz, 2019)

Les facteurs de risque sont multiples. **Au niveau individuel**, il y a les troubles de comportements dont le déficit d'attention. L'hyperactivité, ou encore les troubles de conduites. L'implication dans des activités criminelles fait aussi partie des facteurs de risque. Il y a également la consommation précoce d'alcool, de drogue et de tabac. Le manque d'investissement de la part des jeunes dans la cadre scolaire fait aussi partie des facteurs de risque au niveau individuel.

Il existe aussi les facteurs de risque **dans le cadre des relations avec les proches**. En effet, le manque de surveillance et d'encadrement peut pousser un jeune à adopter une conduite déviante. Les pratiques parentales dures, laxistes ou incohérentes peuvent avoir une influence sur le comportement du jeune. Un faible niveau d'attachement et un manque d'intérêt des parents pour les activités des enfants sont des facteurs à risque. L'association avec des pairs délinquants ou une appartenance à un gang peuvent influencer considérablement le comportement du jeune.

Puis enfin, des facteurs de risque **au sein de la communauté** et plus largement de la société comme l'accès à l'alcool, l'accès aux armes à feu, la présence de gangs et l'offre locale de drogues illicites. Les fortes inégalités de revenu font parties intégrantes des facteurs de risque ainsi que la qualité de la gouvernance d'un pays. (OMS, 2020)

3.2.3) L'adolescent et son rapport au danger

Selon P. Cottin, « Il est de coutume d'associer adolescence et risque, et d'affirmer que l'adolescence est l'âge où l'individu a besoin de connaître ses limites en les outrepassant régulièrement, que l'adolescent obéit à une compulsion incontrôlable ou que la prise de risque aide l'adolescent à grandir. » (Cottin, 2018) Le risque aide les jeunes à se construire une identité et l'enjeu pour l'éducateur est de distinguer « une conduite à risque » où l'objectif de l'adolescent est de prouver sa toute-puissance, « d'une prise de risque » qui participe à la construction de la personnalité du jeune.

La conduite à risque présente plusieurs intérêts pour l'adolescent. En premier, elle lui permet de se prouver son invulnérabilité et par conséquent sa toute-puissance. Elle permet également d'externaliser sa source d'angoisse en affrontant un danger externe. L'adolescent ne se sent jamais coupable de sa conduite à risque et il remet constamment la faute sur l'environnement.

Il est fondamental de distinguer les prises de risque car elles vont permettre à l'adolescent d'apprendre ses propres limites. On distingue plusieurs types de risque tels que :

- **Le risque immédiat** qui fait référence à un accident.
- **Le risque différé** qui s'associe au cancer des poumons pour les fumeurs.
- **Le risque corporel** qui correspond aux plaies et aux fractures.
- **Le risque psychologique** qui fait référence à la baisse de motivation.
- **Le risque social** qui fait partie de la délinquance.

L'éducateur doit bien différencier les comportements des jeunes et détecter la répétition des conduites à risque car ce sont ces répétitions et l'escalade de la mise en danger qui sont problématiques. Pour les adolescents, la prise de risque et les sensations fortes sont la seule solution pour apaiser momentanément l'excitation qui les envahit et pour affirmer leur identité. (Cottin, 2018)

L'adolescent aura tendance à prendre des risques pour plusieurs raisons. L'une d'elles est qu'il est inexpérimenté et qu'il a une méconnaissance de ce qui est dangereux pour lui. Ensuite, l'adolescent peut aussi être conduit à se mettre en péril car il cherche à affirmer son image, il veut être reconnu, aimé, respecté, etc. Pour exister, l'adolescent a besoin de contredire, de transgresser, d'enfreindre les règles des parents. Au niveau du cerveau, le cortex préfrontal est moins actif lors de la période de l'adolescence. C'est une zone qui signale à la personne le danger dans lequel elle se trouve.

C'est pourquoi les adolescents n'auront pas les mêmes stratégies cognitives que les adultes en matière de décisions sociales et de prises de risque. (Solioz, 2020).

Cependant, en dehors du stade de l'adolescence, une personne peut être amenée à prendre des risques plus facilement en fonction de certains facteurs :

- **La personnalité** en fait partie. Une personne aura, selon sa personnalité, le goût du risque et la recherche d'adrénaline plus prononcée.
- **Le facteur psychopathologique** ; c'est-à-dire que suivant la pathologie de la personne, comme une personne antisociale ou autodestructrice, elle serait amenée à prendre plus de risques.
- **La famille**. Une personne qui a une famille toxique ou en fonction des valeurs que la famille lui a transmises, serait influencée à adopter ou non des comportements à risque.
- **Le facteur social**. La personne prend des risques car elle ignore le danger qu'il y a derrière son acte car elle n'a pas eu l'information ou qu'elle n'en a jamais fait l'expérience. (Solioz, 2020)

3.2.4) Le jeune face à la transgression

L'adolescent est dans une recherche identitaire pour comprendre au mieux ce qu'il est devenu, quelle est sa place, ce qui lui appartient et jusqu'où il peut aller. Le jeune entretient également une passion narcissique qui le pousse à vouloir laisser son image quelque part comme un symbole d'affirmation de soi et d'une volonté de vouloir exister. La violence ainsi que l'agressivité ont des fonctions créatrices ou destructrices qui sont à la fois moteurs et sources d'épreuves.

L'adolescent est en quête de limites corporelles, sociales et morales mais également en quête de reconnaissance. C'est pourquoi, il peut aller jusqu'à prendre de gros risques de passage à l'acte contre lui ou contre autrui qui établit la fragilité de ses propres limites.

Souvent, les jeunes qui transgressent sont en manque de repères et recherchent un sens à leur vie. Il y a aussi un désir d'affirmation dans le groupe et de vouloir se différencier les uns des autres. En ce sens, la transgression fait partie d'un acte essentiel au développement identitaire de l'adolescent. C'est pourquoi, les interdits et les règles dans les établissements sont fondamentales.

3.2.5) L'adolescent en institution

En institution, les jeunes sont obligatoirement en cohabitation avec d'autres jeunes qui ont diverses problématiques et qui viennent de différents endroits. Ils doivent également cohabiter avec un encadrement éducatif. A travers le placement, le jeune doit faire face à plusieurs changements. En effet, il doit accepter la séparation avec ses parents qui sont parfois à l'origine de la demande de placement. De plus, le changement de cadre de vie et la nouvelle cohabitation peut être vécue pour le jeune comme une épreuve insécurisante et difficile à vivre. De ce fait, le placement en institution peut être un élément qui favorise les crises ainsi que les comportements violents.

La phase de l'adolescence est souvent associée au mot « crise ». Cependant, les moyens d'exprimer la crise sont différents selon la personnalité du jeune. J. Danancier fait une gradation en trois phases :

- **La crise** : c'est la forme la plus récurrente des manifestations adolescentes. Le jeune montre son mal être avec des éléments de retrait comme de l'ennui ou une réduction de la présence aux autres. La violence peut survenir mais revêt plus d'une forme d'évaluation de ses capacités physiques ou d'engagement.
- **Les accidents de parcours** : cette phase prend en compte les fugues, les vols, la participation à une action de violence en groupe, marqués par une désapprobation sociale. Ce comportement requiert un suivi éducatif plus important mais également une intervention psychologique.
- **La rupture** : ce terme est utilisé lorsque la vie de la personne est en danger. Cela peut prendre différentes formes telles que des épisodes de toxicomanie, des conduites à risques répétées, tentative de suicide, etc. A ce niveau de difficulté, le jeune est déjà trop en retrait pour exprimer son désarroi.

Les adolescents concernés par cette recherche nécessitent un suivi particulier. C'est pourquoi, il s'agira fondamentalement de jeunes se trouvant dans la phase d'accident de parcours voir même en phase de rupture. Cette gradation, peut expliquer la raison pour laquelle les adolescents en foyer ont recours à de la violence. Pour le jeune, c'est une façon d'exprimer son adolescence. (Danancier, 2011)

Souvent, les adolescents ont été victimes de violences dans le passé et reproduisent les modèles relationnels observés. Ces jeunes sont en grande souffrance et n'ont pas forcément les bons outils pour communiquer leur mal être.

Toutefois, rien n'excuse la violence mais cela peut amener un élément de compréhension quant à ce qui pousse le jeune à avoir recours à de la violence contre un éducateur.

Dans le contexte de la violence, il est important de s'attarder sur les déclencheurs de ce comportement violent. Il est primordial de discerner les causes et les déterminants cités ci-dessus qui font partie de la personnalité du jeune et de son récit de vie. Toutefois, les éléments déclencheurs sont multiples et nous pouvons les résumer en plusieurs catégories : (Ferey, 2013, pp. 55-58)

- **Les déclencheurs relatifs à l'estime de soi** : dans notre société, toute personne a besoin d'avoir une bonne image de soi-même, d'un regard sympathique porté sur soi et sur les qualités que l'on possède sans pour autant oublier les défauts que l'on cherche à minimiser. Cependant, l'adolescent se juge très sévèrement et ne se donne pas de signe de reconnaissance positif. De ce fait, tout signe de manque de reconnaissance extérieur peut être mal interprété.
- **Les déclencheurs relatifs à l'espace vital** : tous les individus ont besoin d'un espace à eux qui leur appartient et que les autres doivent respecter. Seul les personnes légitimes ont le droit d'y entrer et les individus qui ne font pas partie de cet espace doivent tenir compte des limites à ne pas franchir. Si quelqu'un franchit ces limites, nous nous sentons mal à l'aise et envahis, nous voulons directement nous évader de cette situation. Dans ce cas, la majorité des personnes repoussent l'autre physiquement car c'est une intrusion à l'espace de notre sécurité personnelle. Pour un individu qui a tendance à avoir recours à de la violence, cette intrusion peut être le déclencheur d'une agression en adoptant un comportement défensif.
- **Les déclencheurs relatifs à l'insécurité** : le besoin de sécurité est fondamental pour les êtres humains. Cependant, il y a des personnes qui sont particulièrement anxieuses et qui ne se sentent jamais rassurées et en sécurité. Il s'agit généralement des personnes avec une faible estime de soi. Ce type d'individu n'attaque pas de manière physique mais passe son temps à se défendre.
- **Les déclencheurs relatifs à la communication** : les individus ne savent pas parler de manière innée donc ils doivent apprendre à communiquer et à rendre le message congruent concernant le verbal mais aussi le non-verbal. Lorsque nous interprétons mal le message de l'autre, l'agressivité ressort et cela produit une réaction à toutes paroles considérées comme offensantes pour la personne.

- **Les déclencheurs relatifs à la reconnaissance de soi** : la reconnaissance de soi ainsi que la reconnaissance par les autres de notre identité est un besoin fondamental pour les relations entre les personnes. Si ce besoin n'est pas suffisamment comblé, la personne se sent humiliée, dévalorisée et elle craint que l'on ne respecte pas son droit d'exister.

De ce fait, le ressenti à la suite de ce manque de reconnaissance, est souvent manifesté par de la colère et conduit la personne à un comportement et à une intention agressive.

Ces cinq catégories de déclencheurs ne sont pas les uniques raisons qui peuvent pousser une personne à utiliser un comportement agressif. Cependant, les différentes problématiques des jeunes en institution se retrouvent à travers ces différentes catégories. Ces éléments apportent des informations sur la particularité de l'accueil des adolescents en institution.

3.2.6) Les frustrations

La prise en charge des adolescents en institution est complexe et particulière. Souvent, les éducateurs ont affaire à des situations explosives en lien avec l'extériorisation des frustrations internes. En effet, la frustration joue également un rôle de déclencheur dans les conduites agressives. Selon J.-M. Ferey, « il y a frustration à chaque fois qu'un besoin n'est pas satisfait. Pour les personnes les plus fragiles, besoin, désir, et envie sont des notions qui peuvent se confondre et finalement avoir la même signification ». (Ferey, 2013, p. 59) Dans le cadre des institutions, les adolescents sont confrontés à une nouvelle réalité, un nouveau cadre, de nouvelles règles. C'est pourquoi, les jeunes peuvent vite se sentir perdus et montrer des limites en termes de tolérance et de frustration. J.-M. Ferey catégorise différentes formes de frustrations qui peuvent déboucher sur de la violence. (Ferey, 2013, pp. 59-63)

- **Les frustrations éducatives** : ce type de frustration permet le développement « normal » de l'enfant et favorise son intégration dans le monde tel qu'il se présente. Elles donnent également le moyen de se développer dans l'ordre psychosocial. En d'autres termes, les frustrations éducatives permettent la rencontre entre le sujet et la réalité du monde.
- **Les frustrations de dressage** : cette catégorie oblige le sujet à se soumettre à une forme de toute-puissance d'une autre personne. En effet, il s'agit d'une forme de pression vers la norme. Les frustrations de dressage englobent tout ce qui n'est plus d'un acte éducatif mais bien de la personnalité de celui qui décide. De plus, lorsque les

jeunes ont été victimes de comportements agressifs, il y a un risque de reproduction lorsque le jeune aura lui-même des enfants.

- **Les frustrations ouvertes** : ces dernières sont en lien avec un besoin de boucler ou de terminer les actions que nous avons entreprises. Comme si un enfant regarde un dessin animé qu'il affectionne particulièrement et que le papa intervient en disant que c'est l'heure d'aller dormir. Dans ce type de frustration, il est important de verbaliser la raison qui ne permet pas de perdurer l'activité entreprise.
- **Les micro-frustrations** : ce sont celles qui concernent la rencontre avec une réalité déplaisante et imprévue comme une maman qui promet à ses enfants un plat pour le soir mais sa journée ne lui a pas permis de prendre du temps pour cuisiner donc elle est dans l'obligation de faire un autre plat rapide. Pour les enfants cela sera vécu comme une micro-frustration.

Malgré le fait que ces frustrations peuvent être structurantes, certaines peuvent déboucher vers une forme de violence selon le contexte et l'état émotionnel de la personne. Toutes ces frustrations peuvent être vécues par des adolescents en institution.

De plus, il ne faut pas omettre le fait que pour la majorité des jeunes, il y a de lourdes problématiques comportementales qui sont fréquemment liées à une intolérance à la frustration. Les différentes catégories décrites ci-dessus permettent de faire le lien entre la frustration et la violence en institution.

3.3) Accompagnement et prise en charge

Dans ce concept, nous allons aborder de manière théorique le rôle de l'éducateur dans l'accompagnement d'un jeune. Nous développerons l'enjeu du lien affectif et normatif afin de comprendre le positionnement de l'éducateur ainsi que le maintien du lien. Pour finir, nous ferons un point sur la relation éducative entre un professionnel et un adolescent en institution. Ce chapitre a son importance afin de comprendre réellement les aspects de l'accompagnement éducatif et pour comprendre les enjeux qui se jouent dans la relation entre un éducateur et un jeune en foyer.

3.3.1) Rôle de l'éducateur

L'éducateur joue un rôle important dans l'accompagnement des personnes en difficulté. En effet, il exerce une activité éducative de soutien et d'accompagnement afin de favoriser le développement de personnes en situation d'exclusion sociale.

Il contribue également à l'autonomisation de ces personnes en prenant en compte leurs capacités actuelles et potentielles ainsi que le contexte institutionnel.

L'éducateur a pour mission d'accompagner l'adolescent sur le chemin difficile de l'émancipation et de l'épanouissement en l'orientant au mieux vers les bons choix de vie.

Selon P. Cottin, « Rencontrer l'autre nécessite de l'accueillir non tel que l'on voudrait qu'il soit, mais tel qu'il est, et d'accepter la séparation radicale entre les individus. Cette loi de l'hospitalité exige qu'autrui ne soit ni mis à distance ni pris dans la fusion. » (Cottin, 2018) Il s'agit de construire une relation sûre sans exclure l'autre et de s'engager à ne jamais porter atteinte à sa dignité, son intégrité et à sa singularité.

L'accompagnement n'est pas seulement une pratique individuelle mais c'est une pratique sociale donc une construction collective. Pour accompagner une personne, il faut d'abord constituer un espace de socialisation, créer une relation qui institue la personne dans un espace public pour ensuite prendre appui sur elle et sur son projet à partir de sa situation.

La place du sujet est centrale dans l'accompagnement car il est le seul acteur principal de son parcours. En tant que professionnel de l'éducation, il ne s'agit plus de prendre en charge une personne déficiente et de raisonner sur ses difficultés mais de développer des compétences pour viser une autonomie potentielle afin qu'elle puisse être actrice de son propre changement. Le professionnel ne doit pas prendre le pouvoir sur la situation en proposant des solutions qui tendraient à régler la situation comme on réglerait un dossier.

Selon P. Cottin, « L'accompagnant crée les conditions pour que l'accompagné soit en mesure de dire ce qu'il vit dans la situation qui est la sienne, et ce à quoi il aspire... La dimension relationnelle est au fondement de tout accompagnement : elle est première. » (Cottin, 2018)

3.3.2) Axe normatif

Selon M. Nanchen, l'axe normatif correspond à « l'expérience que fait l'éduquer lorsque l'environnement résiste à ses désirs et le contraint soit à y renoncer, soit à différer la satisfaction attendue, soit à trouver d'autres stratégies pour parvenir à ses fins ». (Nanchen, 2002) Par conséquent, le normatif prend la forme d'une frontière à ne pas dépasser entre le territoire de l'enfant et celui des parents. L'axe normatif est caractérisé par les limites à ne pas franchir dans le langage mais aussi dans le comportement. Il s'agit des règles à respecter concernant la vie commune.

Le jeune doit parvenir à renoncer à la toute-puissance infantile, à collaborer avec les autres, à accepter de perdre et d'attendre son tour, à se consoler par lui-même plutôt que de déprimer ou encore d'activer nécessairement un appel vers autrui pour qu'il lui remonte le moral. M. Nanchen pense que nous pouvons avoir le sentiment que les apprentissages sur l'axe normatif peuvent avoir une connotation désagréable. (Nanchen, 2002) Néanmoins, les messages normatifs sont généralement bien acceptés sous condition que l'enfant ne se trouve pas dans une logique de toute-puissance. Lorsque l'enfant sait que ses parents seront fermes, il accepte les règles et parfois est même soulagé. Les éléments qui font partie de l'axe normatif favorisent l'estime de l'enfant car le fait de tenir des demandes à son égard participe grandement au fait de l'honorer en lui montrant que nous avons confiance en lui. Cependant, l'autorité peut également porter atteinte à la dignité et affaiblir son estime si celle-ci est effectuée de manière froide, irrespectueuse et humiliante.

Actuellement, la majorité des parents ont de la peine à prendre une position hiérarchique avec leur enfant afin d'éviter de lui provoquer un chagrin. Ce cas de figure est particulièrement compliqué pour les parents qui fonctionnent sur le mode fusionnel. Cela veut dire que les parents ressentent de façon constante ce que leur enfant peut éprouver, or ils peuvent se tromper et il est nécessaire de prendre de la distance sur la situation pour reprendre leur rôle sécurisant.

3.3.3) Axe affectif

Selon M. Nanchen, « l'axe affectif est plutôt de savoir comment l'éduquer est affecté par ce que l'éduquant lui dit ou lui fait subir, ou par ce que la vie lui impose ». (Nanchen, 2002) C'est-à-dire que l'éducation s'articule autour de l'axe affectif chaque fois que l'éduquant s'ajuste aux besoins présumés de l'éduquer.

Les expériences sur l'axe affectif correspondent au fait de s'adapter au rythme de l'enfant, de choisir les événements auxquels il est pertinent de le confronter et de lui fournir le soutien nécessaire en l'encourageant. Cependant, il ne faut pas considérer l'axe affectif comme de l'affection. En effet, l'affection peut faciliter des interactions adéquates mais elle peut aussi aboutir au résultat contraire. Lorsque le parent exprime des marques de tendresse envers son enfant et qu'il ne respecte pas le besoin de distance affective que l'enfant a en grandissant.

Les stratégies à adopter pour cet axe sont l'écoute respectueuse, le dialogue et la compréhension. De ce fait, l'éduquant se met à la place de l'enfant et fait preuve d'empathie afin de comprendre au mieux pourquoi l'enfant agit de cette manière.

3.3.4) Relation éducative

Dans la relation éducative, l'éducateur doit créer des conditions pour permettre à l'adolescent de pouvoir s'exprimer en tant qu'être autonome.

Le fait de prendre appui sur ses ressources est important afin d'optimiser davantage son autonomie. L'autonomisation est un concept primordial au sein de la relation éducative. L'adolescent doit prendre conscience de ce qu'il dit grâce au professionnel qui ne va pas enfermer la personne dans ses propres représentations mais qui va l'amener à conscientiser ce qu'il dit. Le contexte relationnel va développer la capacité de mise en mot d'un vécu et l'éducateur va conduire l'adolescent à se questionner et à prendre conscience d'une intériorité où les choses progressent.

Il est important de considérer le caractère singulier de chaque personne. En effet, l'individualisation dans la relation éducative est également importante. Selon P. Cottin, « L'individualisation désigne donc un processus par lequel les acteurs cherchent à définir eux-mêmes leur existence, ce qu'ils sont de toute façon fortement incités à faire. » (Cottin, 2018) L'individualisation permet de prendre en compte la singularité de chacun afin de respecter au mieux le rythme de chacun et le cheminement parcouru. La relation d'accompagnement va aider le jeune à prendre conscience de sa singularité.

En tant que professionnel, il est important de prévenir les risques et d'accompagner le processus de responsabilisation chez les adolescents pour les amener davantage vers plus d'autonomie. C'est pourquoi, il faut renforcer l'accompagnement de l'adolescent dans sa rencontre avec la société actuelle pour qu'il puisse profiter des chances qu'elle offre tout en réduisant les risques qu'elle comporte. La relation éducative doit viser la protection du jeune et éviter qu'il s'expose à de trop grands risques. L'éducateur doit aussi gérer les angoisses liées aux changements et aux doutes en ouvrant les négociations, en qualifiant les efforts observés et en restant attentif aux éventuelles rechutes. Tous ces points font partie intégrante de la relation éducative et cela permet de développer une relation digne de confiance avec l'adolescent. (Cottin, 2018)

3.3.5) L'accompagnement dans l'éducation sociale

Les adolescents en institution vivent des moments de crise et éprouvent des difficultés que ce soit au niveau scolaire ou au niveau familial. C'est pourquoi, la relation éducative est primordiale pour mettre en place les bases d'un accompagnement éducatif qui prend en

compte toute la complexité de la situation du jeune. La relation permet une socialisation ainsi qu'une intégration mais aussi un suivi de l'évolution de l'adolescent.

L'accompagnement implique une notion de proximité et de présence. L'éducateur est avec l'adolescent et doit l'accompagner tout en étant un soutien auquel il peut se référer.

Il faut également une participation active de la personne accompagnée afin de mettre en œuvre de la meilleure façon son autodétermination. La notion d'individualisation est aussi à prendre en compte dans l'accompagnement car chaque personne est différente et chaque situation est unique. (De Robertis, 2018)

En conclusion, pour pouvoir mener la relation éducative à bien, l'éducateur doit travailler sur le lien qu'il a développé avec le jeune. La violence fait partie des aspects que les professionnels doivent avoir à l'esprit dans le milieu éducatif. C'est pourquoi, nous allons nous centrer sur ce point pour la suite de la recherche afin de comprendre comment les éducateurs font pour continuer leur accompagnement à la suite d'une situation de violence subie de la part d'un adolescent.

3.4) L'éducateur face à la violence

Pour ce chapitre, nous allons aborder de manière théorique le rôle de l'éducateur dans la relation éducative. Nous allons également tenter de comprendre la notion de sécurité que celui-ci peut adopter dans une conduite préventive et découvrir les outils qui favorisent la sécurité dans le cadre du travail. Ensuite, nous développerons les outils qui sont à disposition de l'équipe éducative pour faire face à ce genre de situation.

3.4.1) Rôle de la relation éducative

La relation éducative est fondamentale pour la croissance et le mieux-être du jeune. Elle constitue un ensemble d'interactions entre le jeune et l'éducateur et le rôle de l'adulte est de conduire le jeune vers plus d'autonomie tout en faisant des choix responsables. L'éducateur détient un rôle important dans l'élaboration du lien de confiance avec le jeune. Toutes les activités du quotidien sont partagées telles que les levers, les couchers, les repas, les activités et celles-ci font partie intégrante de la relation éducative. (Carpaye, 2020)

3.4.2) La question de la sécurité

La notion de sécurité prend en compte la mise en œuvre d'une conduite préventive. Selon J.-M Ferey, « Les intentions agressives sont le plus souvent défensives, ensuite expressives et enfin, le cas échéant, instrumentales dans les premiers cas, la prévention fait des miracles, dans le second elle permet de générer du lien et dans le troisième, elle nous permet d'anticiper ce qui pourrait se passer et donc, de rester en sécurité ». (Ferey, 2013, pp. 79-87)

La sécurité peut être mise en place en travaillant sur trois axes décrits ci-dessous :

1. **Encourager la détente** : le jeune qui se trouve en situation agressive est souvent en colère et nous devons trouver le moyen de calmer ses émotions de rage. Nous pouvons lui proposer de changer de lieu afin de passer dans une atmosphère plus calme, plus neutre et plus intime dans le but de favoriser la discussion de la situation problématique. Il faut également porter une attention aux nombres de personnes présentes car le jeune peut se sentir provoqué et cela peut faire foi pour une invitation au passage à l'acte.
2. **Diminuer la peur** : dans cet axe, il y a plusieurs choses à prendre en compte. Tout d'abord la gestion de l'espace. En effet, il est important de repérer les lignes de fuite, les objets encombrants, les objets qui pourraient devenir des armes, les issues, les moyens de protection, etc. Il est également important de garder la distance en évitant tout contact physique.

En touchant le jeune, nous « violons » son périmètre de sécurité et cela peut être interprété comme une menace qui le poussera à se défendre. Un autre des points primordiaux est l'évitement du regard direct et fixe. Lorsque nous fixons un jeune qui est en colère, nous sommes un rival et nous cherchons à le dominer ; la montée de la tension est encore plus importante. Montrer ses mains vides fait partie des éléments qui peuvent éviter tout malentendu. Le fait de se déplacer lentement et adopter un débit verbal lent favorise la diminution de la peur. Il faut également bannir toute menace dans l'interaction car celle-ci ne constitue pas une réponse éducative. Il s'agit d'informer le jeune que les règles qui lui ont été signifiées sont en vigueur et que s'il ne veut pas entrer en matière, il y aura des conséquences. Pour finir, il faut éviter toute interruption dans l'échange afin de conserver au mieux le lien social.

3. **Favoriser l'ouverture et le dialogue** : pour favoriser ces deux aspects, il ne faut jamais tourner le dos car nous ne nous trouvons plus dans une relation d'aide lorsque nous tournons le dos au jeune. La gestion de l'agressivité fait partie d'une pratique face

à face tout en maintenant une distance. De plus, en tournant le dos au sujet agressif, nous lui donnons une possibilité de nous faire du mal. Nous devons également écouter avec empathie en utilisant les techniques de communication adaptées dont les techniques de questionnements stratégiques, les techniques de reformulation, les signes de reconnaissance, les recadrages ainsi que les contre-argumentations douces.

3.4.3) Outils de communication en gestion d'agressivité

Tout d'abord, il y a l'écoute qui constitue un acte indispensable en relation d'aide mais aussi en gestion de situation aggressive. L'écoute fait partie intégrante de la communication et elle sert non seulement à saisir le contenu du message mais aussi la compréhension du contexte et des sentiments qui s'y rattachent et c'est ce qui définit l'écoute active.

La communication non violente est également un outil primordial. M.Rosenberg la décrit de cette façon « J'ai depuis lors défini un mode de communication, d'expression et d'écoute qui nous permet d'être généreux et de trouver un contact vrai avec nous-mêmes comme avec autrui, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle ». (Rosenberg, 2002) Grâce à la communication non violente, les individus apprennent à réfléchir au sens de leurs mots et elle permet d'écouter ses propres besoins ainsi que ceux des autres. De ce fait, la personne apprend à formuler et à définir ce qu'elle souhaite dans une situation.

Le questionnement stratégique est en lien avec l'importance de faire exprimer le sujet sur son émotion ressentie et d'un potentiel passage à l'acte. En effet, la colère doit être évacuée. Le fait d'entreprendre un échange en gestion de l'agressivité en posant en premier lieu des questions fermées induites c'est comme si nous tendons la main pour qu'il vienne la saisir. Le fait de poser des questions permet de stimuler ou de tempérer la discussion en cours. C'est pourquoi, le questionnement est un outil très riche et nous permet d'aider le jeune à exprimer ce qui l'encombre pour qu'il puisse retrouver la capacité à élaborer ses émotions ainsi que sa capacité de penser.

Un autre des outils de communication est les techniques de reformulation. En effet, reformuler permet de participer à l'expérience de l'autre. Nous pouvons reformuler de deux façons, soit **le contenu manifeste** qui prend en compte ce qui vient d'être dit explicitement soit **le contenu latent** qui prend en compte ce qui est sous-entendu. Cette technique permet de favoriser l'acceptation de la relation en proposant le reflet de son comportement, l'acceptation voire même le partage de celui-ci.

3.5) Rôle des institutions

Dans ce chapitre, nous allons aborder le rôle des institutions dans l'accompagnement des éducateurs victimes de violences. Nous allons également nous intéresser aux dispositifs mis en place pour lutter contre la violence et nous nous centrerons aussi sur les limites des institutions.

Il est important d'identifier la mise en place de certains dispositifs dans les institutions pour lutter contre la violence et en apprendre davantage sur le déroulement de la prise en charge à la suite d'une agression.

3.5.1) Phase de violence en institution

La question de la violence au sein des institutions est thématiquée comme un « problème social ». La violence institutionnelle est qualifiée par des formes relativement floues de violence induites par le fonctionnement de l'institution sur des personnes qu'elles soient usagères ou professionnelles. L'augmentation de la violence au sein des institutions est légitimée par la montée en puissance des plaintes, des dénonciations de mauvais traitements en institutions et des formes concrètes d'atteintes à l'intégrité physique ou morale que portent les professionnels ou usagers à d'autres personnes professionnelles ou usagers. Auparavant, les plaintes étaient rares et personne n'osait en parler. (Laforgue & Rostaing, 2011)

3.5.2) Outils institutionnels

Il existe des méthodes pour canaliser la violence au sein des institutions. Catherine Sellenet a repéré quelques modalités d'intervention dont : (Sellenet, 2001, p. 115)

- **L'appel à la hiérarchie** : plus la parole vient de la hiérarchie, plus il y a de chance que le discours ait un impact sur le jeune
- **L'appel aux parents** : les parents font partie de l'autorité et le fait de les prendre en compte dans les situations difficiles nous aide à comprendre les événements antérieurs qui peuvent expliquer la conduite actuelle de l'adolescent.
- **Le recours à la loi** : lorsque l'acte violent touche à des principes de vie dans notre société.
- **Le recours à l'expert** : en faisant appel à un médecin, à un psychiatre ou encore à un psychologue afin de décrypter au mieux le sens de l'acte violent. Le but est de calmer le jeune et qu'il retrouve une stabilité relationnelle. Le rôle du psychiatre est de

découvrir le lien entre la frustration et l'agression ainsi que les traumatismes anciens et les difficultés actuelles.

- **Le recours à la sanction** : il existe différents types de sanctions comme la sanction dite protectrice qui a pour but d'isoler ou de mettre à l'écart le jeune adoptant un comportement violent que ce soit pour une durée limitée ou définitive. Il y a la sanction punitive en limitant l'autonomie du jeune comme en le privant de sortie ou en bloquant son argent de poche.

La sanction réparatrice, elle fait référence aux travaux d'intérêts généraux. Le but est de réparer mais aussi de canaliser l'énergie violente envers des tâches productives et utiles à la collectivité.

- **L'anticipation** : pour pouvoir anticiper la situation d'agression, il faut sentir la montée de la violence et faire en sorte de la diminuer en déstabilisant le jeune et en adoptant une attitude contraire à ce qui est attendu de la part de l'éducateur.
- **Discussion de groupe et sanction** : cet outil s'utilise dans une visée pédagogique. Elle a pour but de faire réfléchir ; les jeunes doivent se mettre d'accord sur les règles mises en place.

3.5.3) Limites des institutions

Repérer la violence au sein des institutions n'est pas toujours facile. Pour ce faire, il faut analyser un ensemble de facteurs périphériques liés à la situation avant de prendre une décision définitive. Il existe quatre principaux facteurs :

1. La sensibilité personnelle de l'observateur
2. La sensibilité du groupe sociale
3. L'univers culturel dans lequel se déroule l'acte
4. La marge de tolérance

Pour le premier facteur, la **sensibilité personnelle** fait référence aux capacités subjectives de réceptivité à la souffrance. Généralement, cette sensibilité repose sur des expériences individuelles et sur une prévalence des mécanismes d'empathie. La dimension du ressenti occupe une place importante dans la réflexion des éducateurs. De plus, la rencontre avec la violence constitue en quelque sorte une opportunité pour chacun de se confronter à sa propre violence, à sa propre peur ainsi qu'à ses propres mécanismes de défenses.

Le deuxième facteur est caractérisé par la **sensibilité du groupe sociale**. Celui-ci permet de montrer l'existence de la violence ainsi que son repérage. Cette violence est considérée comme prioritaire. De ce fait, la violence apparaît systématiquement et lors de tout processus d'analyse et entre dans une dimension normalement prise en compte par un professionnel. Cette sensibilisation permet d'expliquer une partie de l'accroissement du nombre de faits considérés comme violents. Plus la violence est un phénomène courant, plus la reconnaissance en sera facilitée et moins on sera à même d'en mesurer l'ampleur, la qualité et parfois même la réalité.

L'univers culturel dans lequel se déroule l'acte est le troisième facteur important. En effet, il existe des cultures qui manifestent des attitudes éducatives plus violentes que d'autres. De plus, le travailleur social est souvent amené à rencontrer ce genre de situation dans sa pratique. Le décalage de perception implique la nécessité de prendre un point de repère culturellement fiable pour toutes situations. C'est tout de même la loi qui fait foi donc la violence doit être appréciée majoritairement en fonction des définitions que la loi donne.

Le quatrième facteur fait référence **à la marge de tolérance**. Chaque trait de violence relevé aujourd'hui prend racine et a une justification par rapport à son existence historique.

Auparavant, les pères avaient une place dictatoriale et personne ne pouvait intervenir. De plus, cette position dictatoriale a nécessairement été pendant longtemps une possibilité de violence au sein des institutions par la position puissante qui était celle du responsable.

Concernant le travail social, nous pouvons retenir une évolution en quatre époque. La première est **l'époque de la charité** où l'aube religieuse protégeait les plus démunis. Ensuite, il y a **l'époque de l'assistance** qui a été inaugurée par la loi en 1973. Son but était de s'occuper des enfants abandonnés et l'intérêt de l'enfant était un fait public. Par la suite, on entre dans **une époque moderne** car elle est caractérisée par l'irruption des sciences dans l'accompagnement de l'enfance en difficulté. L'institution idéale à cette époque est celle qui arrive à créer un espace permettant la régression et la recreation de la personnalité de l'individu. Dans les années quatre-vingt, c'est **l'époque du droit et de la citoyenneté** et celle-ci va se prolonger jusqu'à aujourd'hui. Elle s'appuie essentiellement sur les repères du droit ainsi que de la citoyenneté et valorise à travers l'idée de service une participation de l'utilisateur. Tous ces changements à travers le contexte historique ont eu une répercussion sur la marge de tolérance et cela a fondé une frontière entre l'acceptable et l'inacceptable des comportements. (Danancier, 2005)

Nous invitons le lecteur maintenant à nous accompagner à travers la démarche méthodologique choisie pour cette recherche.

4) Démarche méthodologique

4.1) Terrain de recherche

Nous avons interrogé des éducateurs et des éducatrices travaillant en institution ou en foyer avec des adolescents. Nous avons pris contact avec plusieurs institutions valaisannes en leur soumettant une lettre afin de demander leur accord pour interroger les professionnels.

Ces institutions devaient répondre à plusieurs critères tels que :

- ⇒ Accueillir des jeunes âgés entre douze et dix-huit ans
- ⇒ Être situées en Valais
- ⇒ Avoir des jeunes présentant des difficultés :
 - Personnelles
 - Familiales
 - Scolaires
 - Professionnelles

4.2) Présentation de l'échantillon

L'échantillon portait principalement sur des éducateurs et éducatrices qui ont vécu personnellement une situation de violence de la part d'un jeune en milieu institutionnel. Cette situation englobe tous les types de violences tels que la violence verbale, la violence physique et la violence psychique.

Nous avons interviewé deux femmes et deux hommes afin de constater si le fait d'être une femme peut avoir un impact différent sur les agressions vécues.

Les professionnels devaient répondre à quelques critères tels que :

- ⇒ Avoir un statut professionnel fixe
- ⇒ Avoir une expérience professionnelle de deux ans minimums
- ⇒ Deux femmes et deux hommes

Ces différents critères nous permettront de comparer les données et d'obtenir un maximum d'informations pour la recherche. Nous avons interrogé des éducateurs volontaires dont deux femmes et deux hommes pour obtenir un échantillon représentatif et homogène, bien que réduit au vu de l'ampleur restreinte demandée pour ce travail d'initiation à la recherche.

4.3) Risques rencontrés

Pour ce travail de recherche, nous avons été confrontés à plusieurs risques comme l'accès aux institutions compte tenu de la crise sanitaire du Covid-19. L'accès au foyer et aux institutions était relativement plus limité. C'est pourquoi, il a fallu anticiper la manière dont les entretiens pouvaient se faire en proposant des vidéos conférences.

Nous avons également été confrontés à des réponses négatives de la part des éducateurs et de certaines institutions en raison du nombre d'étudiants qui ont sollicité les institutions pour le travail de recherche. De ce fait, il est important de prévoir plusieurs institutions afin d'optimiser les réponses positives et les chances de pouvoir être reçu au sein de leur établissement. Un autre risque était la motivation à la rédaction du travail de Bachelor car c'est un travail conséquent qui demande beaucoup d'énergie et qui est rédigé sur une longue période.

4.4) Description des outils de recueils de données

Pour la méthodologie, nous avons utilisé une méthode qualitative sous forme d'entretiens semi-dirigés afin de répondre aux hypothèses de recherche. Cet outil de recueils de données est souple et peu directif. Cela laisse une marge de manœuvre pour recevoir les différents témoignages des éducateurs sans les influencer. Ce type d'entretien est mené par une quinzaine de questions relativement ouvertes afin de laisser place aux histoires vécues racontées par les personnes interrogées. Les différents entretiens ont été enregistrés afin de procéder aux recueils des données de façon optimale. Cette méthode permet également de recueillir des informations complémentaires et de comprendre les points de vue des personnes interrogées sur les situations auxquelles elles ont été confrontées.

Notre rôle était de recentrer l'entretien lorsque la personne s'écartait du sujet et de poser les questions qui n'ont pas été abordées selon le canevas afin d'obtenir toutes les réponses pour la recherche. Nous avons dû nous montrer compréhensifs, intéressés et adopter une attitude neutre afin de ne pas influencer l'interviewer. Il fallait également éviter de s'impliquer dans le contenu de l'entretien et avoir une distance émotionnelle qui nous permettait de ne pas être jugeant. Il était aussi important de porter une attention sur la communication non-verbale des

personnes et de la prendre en compte, car les attitudes pouvaient également en dire beaucoup.

Cette méthode a différents avantages tels que la co-construction de la réalité effectuée avec la personne interrogée, l'authenticité du recueil des données car la personne est présente et c'est une forme de discussion entre l'intervieweur et l'interviewer. De plus, le fait que ce dispositif soit souple permet de recevoir des témoignages sans les influencer en posant des questions précises ou en donnant des suggestions.

La méthode qualitative a également quelques inconvénients. En effet, cette méthode demande du temps. Il faut construire une grille d'entretien, mener les différents entretiens puis les retranscrire en notant les éléments qui ont été mentionnés.

Il se peut également que les personnes interrogées aient déjà une représentation sur la thématique et cela peut biaiser les réponses données. Le contexte de l'entretien a aussi une influence car si nous l'effectuons sur le temps de travail ou sur le temps libre de la personne, elle n'aura pas forcément la même disponibilité.

Il y a aussi parfois des limites avec l'utilisation de cette méthode. Celle-ci est moins rigoureuse que la méthode quantitative. Dans la méthode qualitative, la marge de manœuvre est plus large et plus subjective. Deux notions sont importantes dans cette méthode, il s'agit de la **saturation** et de la **validation**.

La saturation fait référence à la fin de la collecte de données et le chercheur peut passer à l'analyse. Lorsque les données deviennent répétitives et que la recherche empirique ne relève plus rien de nouveau, cela veut dire que le chercheur atteint la saturation. Si le nombre d'entretiens est faible cela peut ajouter une limite à l'atteinte de la saturation car l'analyse ne sera peut-être pas complète.

La validation permet au chercheur qui utilise la méthode qualitative de savoir s'il a bien compris ce que les informateurs voulaient lui dire ou lui montrer. C'est pourquoi, c'est un moyen méthodologique qui évite au chercheur de mal interpréter le sens des paroles des personnes interviewées. C'est une méthode qui demande une attention particulière sur les jugements objectifs, sur la rigueur et la précision des données récoltées tout en restant rationnels. (Dépelteau, 2000)

Arrivé à ce stade du travail de Bachelor, nous allons procéder à l'analyse des données en confrontant les réponses récoltées lors des entretiens effectués.

5) Analyse des données

L'analyse des données est basée sur les dires de quatre éducateurs sociaux interviewés. Leurs identités ne seront pas dévoilées dans le but de conserver leur anonymat. L'analyse des données des entretiens inclut la description des personnes interviewées, la perception que les éducateurs ont de la violence, les situations de violence vécues, les facteurs qui poussent un adolescent à agresser un professionnel, les stratégies pour éviter une agression, le soutien obtenu de la part des institutions suite à une situation d'agression ainsi que sur la poursuite de la relation éducative.

Nous allons nous référer aux hypothèses de départ pour confirmer ou infirmer celles-ci en fonction du cadre théorique retenu et des réponses récoltées lors des entretiens effectués avec les éducateurs et éducatrices.

5.1) Description des personnes interviewées

Nous avons interrogé le même nombre de femmes et d'hommes dans le but d'obtenir des résultats plus ou moins homogènes. Trois éducateurs sur quatre ont un diplôme d'éducateur social. Une seule éducatrice a un Bachelor en éducation et motricité et a passé la formation d'éducatrice spécialisée par le biais de validation d'acquis d'expériences.

E1	Homme	10 ans d'engagement dans l'institution
E2	Femme	14 ans d'engagement dans l'institution
E3	Homme	11 ans d'engagement dans l'institution
E4	Femme	3 ans d'engagement dans l'institution

5.2) Les institutions

Pour ce travail de recherche, nous nous sommes focalisés sur des institutions qui accueillent des jeunes âgés entre 12 et 18 ans et qui se trouvent en Valais. Les bénéficiaires présentent des difficultés personnelles, familiales, scolaires ou professionnelles. Nous avons envoyé des lettres à différentes institutions. Certaines réponses étant négatives, nous avons dû modifier l'échantillon et élargir notre terrain de recherche. Concernant les raisons du placement, elles sont variées car elles peuvent être de plusieurs types. Il y a des placements par l'office de l'enseignement spécialisé, des placements pénaux, des placements civils ou encore des placements par l'assurance invalidité.

5.3) La mission

Pour l'ensemble des entretiens, il ressort que la mission est globalement la même. Il s'agit d'encadrer les jeunes au niveau scolaire et au niveau pédagogique. Il y a un encadrement de jeunes qui ont des difficultés scolaires et/ou comportementales. Le but est de leur proposer un programme adapté au niveau de l'enseignement pour les aider à reprendre goût à l'école et d'optimiser les chances de trouver une formation pour la suite de leur parcours. Au niveau de l'accompagnement, il est important que les jeunes reprennent confiance en eux tout en assurant un cadre et une structure. La mission des différentes institutions est d'accompagner les jeunes dans la réinsertion pour qu'ils puissent trouver un projet de formation et construire leur vie dans de meilleures conditions.

5.4) La perception de la violence

L'identification des types de violences utilisées et les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à des acte violents est fondamentale pour un éducateur sociale travaillant en foyer avec des jeunes.

En nous référant aux différents entretiens, il est important de prendre en compte la notion de la perception de la violence. En effet, la perception reste propre à chacun en fonction de son expérience de vie, de sa personnalité, de ses valeurs et de son vécu. L'OMS définit la violence comme l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement. (OMS, 2020)

La perception de la violence des éducateurs interviewés rejoint la définition de l'OMS. En effet, la violence selon l'EDU3 peut être autant verbale que physique et il y a un sentiment de peur omniprésent. Un des éducateurs interviewés a résumé sa perception de la violence en disant : *« Pour moi la violence, c'est de toutes formes différentes ; que ce soit physique, morale ou psychologique. C'est sous forme de mots, d'attitudes à répétition, de coups et de gestes qui vont trop loin en termes de limites parce qu'ils ont franchi la limite interpersonnelle. C'est un comportement inadapté et qui va au-delà de ce qu'on attend dans une société avec certaines normes ».*

Dans cette partie, nous allons affirmer ou infirmer si l'identification des intentions qui poussent un adolescent à avoir recours à de la violence sont évidentes et fondamentales pour un éducateur.

Comme le mentionnait J.-M. Ferey dans son ouvrage sur la gestion de l'agressivité, il existe plusieurs types d'intentions agressives. (Ferey, 2013) Il y a ***l'intention défensive*** qui correspond au geste de défense après une menace, ***l'intention expressive*** qui a pour but d'adopter un comportement agressif afin de faire passer un message lorsque le jeune n'a pas la capacité d'utiliser la parole. Le dernier type est ***l'intention instrumentale*** lorsqu'une personne va agresser une autre pour un bénéfice personnel.

Trois éducateurs sur quatre mentionnent que l'intention est rarement personnelle et que souvent ils se trouvent au mauvais endroit au mauvais moment. Selon les trois éducateurs, il n'y a pas toujours d'intentions mais c'est souvent dû à la non-gestion des émotions ou au besoin de se confronter à quelqu'un de solide.

Un exemple de réponse de l'EDU2 : « *Je pense qu'à un moment donné on a perdu pied et on n'a pas pu anticiper les choses assez bien. Ce qui fait qu'il y a un déséquilibre dans la relation. C'est vraiment une non-gestion des émotions tout simplement et il n'y a pas une intention de faire du mal derrière. Je pense qu'il y a des signes avant-coureurs qu'on peut détecter mais pas toujours...* ».

Un autre point est ressorti dans deux entretiens. Par rapport à notre rôle dans l'accompagnement des jeunes qui sont touchés par des troubles psychologiques. En effet, l'EDU3 a mentionné : « *Je trouve que cela fait partie du job sans se dire qu'on est des punching ball et qu'on doit tout accepter mais il faut aussi faire un bout de chemin en se disant que ces jeunes sont malades. A cause de ce côté « psychique », ils n'arrivent pas à s'arrêter et s'ils y arriveraient ils le feraient certainement donc ce n'est pas forcément volontaire* ». Comme mentionné dans la théorie, selon E. Tartar-Godet il y a plusieurs types de violences dont la ***violence par destruction physique***, la ***violence par interaction*** qui peut se faire en menaçant ou en s'opposant, etc. (Tartar-Goddet, 2001) Lors de nos entretiens, les mêmes types de violences sont ressortis. L'EDU1 a mentionné : « *C'est souvent des violences verbales ou physiques. Parfois ce sont des menaces en l'air très clairement et ça n'allait pas plus loin* ». D'autres types de violences sont ressortis tels que les ***gestes de provocation***, les ***menaces***, les ***frustrations***, les ***insultes***, etc.

Suite aux différents entretiens, nous pouvons observer que tous les éducateurs ont su nous décrire différents types de violence qu'ils ont pu rencontrer lors de leur expérience professionnelle. Nous pouvons constater que les violences verbales sont les plus présentes et les plus récurrentes au sein des institutions.

Les raisons qui poussent les adolescents à la violence sont variées mais nous avons remarqué que suite aux entretiens effectués, l'intention n'est pas toujours définie. Souvent, les éducateurs sont considérés comme catalyseur en se trouvant au mauvais moment et au mauvais endroit. Le professionnel est placé comme un obstacle devant la colère du jeune qui n'arrive plus à gérer ses émotions. C'est pourquoi, l'intention est rarement personnelle et dirigée.

Tous les éducateurs interviewés pensent qu'il n'y a pas toujours une intention mais il y a une raison derrière ce recours à la violence. Soit c'est dû à une non-gestion des émotions, soit à un désaccord, soit au besoin de se confronter pour obtenir plus de sécurité ou encore en écho aux modèles familiaux. Dans certaines familles, la violence est banalisée. Pour une personne qui a déjà eu recours à de la violence et que celle-ci a été payante, elle n'aura aucun scrupule à l'utiliser à nouveau.

Le comportement agressif deviendra un réflexe lorsqu'un besoin surviendra. Un extrait de l'EDU 4 pour illustrer l'influence du contexte familial : *« Il y a eu beaucoup de jeunes qui ont reçu très peu de structure dans leur éducation, très peu de non et très peu de cadre. Ce sont des jeunes qui ont beaucoup de mal à gérer la frustration et qui n'arrivent pas à trouver un autre moyen pour canaliser leurs émotions que celui d'utiliser la violence ».*

J.-M. Ferey a également repris ces types d'intentions et celles-ci ressortent dans les entretiens semi-dirigés. L'EDU 2 exprime que l'intention est dû à une accumulation de plusieurs choses différentes. Ce sont des jeunes qui sont fragiles psychologiquement donc la gestion des émotions est complexe. Ce genre de situation fait référence à ***l'intention expressive*** car le jeune n'a pas la capacité de s'exprimer et use de comportements agressifs pour transmettre un message. C'est sa façon à lui de s'exprimer et de pouvoir montrer son désaccord face à la situation.

Dans l'extrait de l'EDU 1 : *« après on s'est rendu compte que beaucoup de jeunes venaient sur les plus grands parce qu'ils avaient besoin de se confronter à quelqu'un de solide entre guillemet. Le fait de venir dans le cadre d'une personne qui a un fort caractère les sécurisait. Les situations de violences qu'on a vécues sont rarement produites contre des tempéraments calmes. C'est pour ça que j'en ai vécu quelques-unes aussi. »* Nous pouvons remarquer dans cet extrait que selon J.-M. Ferey c'est ***l'intention instrumentale*** qui est utilisée. (Ferey, 2013) En effet, nous pouvons observer que le jeune se confronte à une personne qui a du caractère et va agresser l'autre dans le but de se sentir plus sécurisé. Le fait de comprendre l'intention ou la raison du recours à la violence permet également d'accompagner le jeune en optimisant les risques de récidives au mieux.

Nous pouvons également faire un lien avec les déterminants de conduites agressives définis par J.-M. Ferrey. Il s'agit des **traits de personnalité** dont l'impulsivité, l'intolérance à la frustration ainsi que l'instabilité émotionnelle. Durant les interviews, la frustration ainsi que la gestion des émotions sont ressorties dans l'intégralité des réponses des éducateurs. (Ferey, 2013) L'EDU 2 illustre ce propos par cet extrait : « *Pour moi c'est plus souvent la non-gestion des émotions du jeune lorsqu'il y a une accumulation de pleins de choses. Du coup, cela fait qu'on arrive à un stade de non-retour. Il faut aussi prendre en compte que les jeunes sont fragiles psychologiquement donc certains ne vont pas gérer au niveau émotionnel et du coup ils partent direct dans des crises qui peuvent être très violentes* ».

Les réponses récoltées lors des entretiens ont été de manière générale cohérentes. Chaque éducateur a pu décrire et parler de différents types de violence auxquels ils ont dû faire face. La plupart du temps, ils ont pu détecter la raison du recours à la violence mais l'intention quant à elle n'était pas toujours défini contre la personne et dirigée contre l'éducateur.

L'hypothèse retenue pour cette partie était la suivante : « L'identification des types de violences utilisées et les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à des actes violents sont fondamentales pour un éducateur social travaillant dans un foyer qui accueille des jeunes ». Au vu de l'homogénéité des réponses des éducateurs interviewés ainsi que des propos des auteurs concernant la théorie, cette hypothèse de compréhension peut être confirmée.

En effet, les explications des professionnels ressortaient certains points mentionnés dans la théorie. De plus, les éducateurs ont tous émis les mêmes idées concernant les types de violences et les intentions liées au recours à de la violence. Nous pouvons donc confirmer cette hypothèse.

5.5) La période de l'adolescence

La période de l'adolescence semble être plus propice à avoir recours à de la violence. Nous tendons à identifier les raisons qui les poussent à avoir recours à de la violence et donc à vérifier si c'est un mythe ou une réalité.

Les informations récoltées lors des différents entretiens effectués nous ont permis d'identifier les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à de la violence. En effet, les adolescents sont plus susceptibles d'utiliser la violence car il existe de multiples facteurs de risque liés au phénomène de l'adolescence.

Comme le mentionnait P.Cottin, « Il est de coutume d'associer adolescence et risque, et d'affirmer que l'adolescence est l'âge où l'individu a besoin de connaître ses limites en les dépassant régulièrement, que l'adolescent obéit à une compulsion incontrôlable ou que la prise de risque aide l'adolescent à grandir. » (Cottin, 2018)

Pour l'ensemble des éducateurs, l'adolescence est une période difficile et de ce fait, le manque d'encadrement, de surveillance ou de soutien peut déclencher rapidement une situation conflictuelle. Trois éducateurs sur quatre pensent que la frustration que vit le jeune peut le pousser à passer à l'acte que ce soit verbalement ou physiquement. Deux éducateurs sur quatre estiment que l'adolescent peut user de violence envers les professionnels dans le but de se décharger de tensions. L'EDU3 a mentionné le fait que : « *Souvent les jeunes vivent des périodes compliquées que ce soit dans leur milieu familial, amical, scolaire ou au travail et ils ressentent parfois le besoin d'exploser pour pouvoir se sentir mieux* ».

P. Cottin fait également ce lien dans son ouvrage en mentionnant que la prise de risque et les sensations fortes sont une des solutions qui permettent d'apaiser le jeune momentanément et de pouvoir affirmer son identité. (Cottin, 2018)

Deux éducateurs sur quatre pensent que la recherche de confrontation fait partie intégrante des raisons qui poussent à avoir recours à de la violence. Cette période fait souvent référence aux rejets des règles et à la confrontation face aux personnes qui nous dictent ces règles.

Le jeune cherche en quelques sortes un rapport de force et veut montrer sa toute-puissance. L'EDU1 mentionne : « *Il y a un certain rapport de force surtout pour les garçons car ils ont souvent besoin de se confronter physiquement et ils ne s'en prennent jamais au plus faible* ». L'EDU 2 pense au fait que : « *Je pense qu'on a déjà eu plusieurs situations de violence et c'est arrivé à plusieurs reprises quand c'était pour prendre le dessus sur l'autre et surtout pour ne pas perdre la face vis-à-vis des autres* ».

L'ensemble des éducateurs viennent également sur les caractéristiques qui sont propres aux jeunes. Celles-ci prennent en compte leur personnalité, leur âge, leur parcours de vie ou encore leur classe sociale et peut avoir une influence sur le fait d'avoir recours à la violence. Trois des éducateurs sur quatre font clairement un lien entre les troubles du comportement et la violence. L'EDU 2 mentionne l'affirmation suivante : « *il y a clairement un lien entre un trouble du comportement ou des difficultés à entrer en relation et le recours à la violence* ». Contrairement à l'EDU 1 qui mentionne l'opinion suivante : « *il n'y a pas de lien forcément c'est plutôt le parcours de vie qui influence parce que c'est souvent contre nous ou c'est souvent sur des sujets sensibles comme les mamans, les sœurs, les situations familiales qui sont*

compliquées. Ça part d'un ressenti et ce n'est pas forcément lié à un trouble du comportement ».

Lors des entretiens effectués, plusieurs déclencheurs de comportements violents sont ressortis tels que le manque de communication, l'estime de soi ou encore le milieu de vie. Il est vrai que ces différents points peuvent se retrouver dans les problématiques de certains jeunes institutionnalisés. De plus, nous pouvons faire un lien avec l'auteur J.-M. Ferrey qui détermine **cinq éléments déclencheurs** d'une conduite agressive. (Ferey, 2013, pp. 55-58)

Pour rappel :

- Les déclencheurs relatifs à l'estime de soi
- Les déclencheurs relatifs à l'espace vital
- Les déclencheurs relatifs à l'insécurité
- Les déclencheurs relatifs à la reconnaissance de soi

L'EDU 1 donne un exemple de situation qu'il rencontre régulièrement en disant : « *Dans notre institution, les jeunes n'ont pas tous les mêmes problématiques et des fois la compréhension de chacun peut amener à des situations conflictuelles. Certains ont besoin de leur espace et d'autres n'aiment pas rester seuls donc c'est compliqué à gérer des fois et c'est pour ça aussi que ça peut partir en bagarre...* » L'EDU 3 fait aussi un lien par rapport aux déclencheurs en mentionnant le fait que : « *Certains jeunes ont des difficultés dans la communication et peuvent interpréter mal un message. Parfois, ils se sentent offensés par l'autre donc ils réagissent en ayant recours directement à la violence verbale* ».

Sur la plupart des points mentionnés, les éducateurs interviewés ont tenu le même point de vue, concernant l'hypothèse de départ qui fait référence au fait que l'adolescence semble être plus propice à avoir recours à de la violence. Nous pouvons constater que l'ensemble des éducateurs ont souligné le fait que la période de l'adolescence est une période à risque car les jeunes doivent s'affirmer et ont besoin de connaître leurs limites tout en construisant leur identité. Il existe de multiples raisons qui poussent un jeune à avoir recours à de la violence et les éducateurs ont été en mesure d'en proposer. C'est pourquoi, au vu des propos récoltés sur cette hypothèse et du fait qu'ils sont en lien avec la théorie des auteurs, nous pouvons affirmer cette idée que la période de l'adolescence semble être plus propice à avoir recours à de la violence.

5.6) L'accompagnement éducatif

La relation éducative semble être un point important dans l'accompagnement et la prise en charge d'un jeune. Nous tendons à identifier les différentes manières d'accompagner un jeune tout en étant dans une posture professionnelle.

L'éducateur joue un rôle fondamental lors de l'accompagnement d'un jeune en difficulté. En effet, il exerce une activité éducative de soutien dans le but de favoriser le développement des personnes en situation difficile ou en situation d'exclusion sociale. Selon P. Cottin, l'éducateur a pour mission d'accompagner l'adolescent sur le chemin difficile de l'émancipation et de l'épanouissement tout en l'orientant vers un bon choix pour la suite de son parcours. (Cottin, 2018) L'individualisation est également un aspect primordial au sein de la relation éducative. Elle permet de prendre en compte la singularité de chacun afin de respecter le rythme de chacun dans le cheminement parcouru. Ces derniers temps, il y a eu beaucoup de changement au niveau éducatif dans les institutions et tous les éducateurs ont mentionné cette évolution. En effet, lors des différents entretiens effectués, les éducateurs sont venus sur le sujet de l'évolution de l'accompagnement. L'EDU 4 a répondu : *« Je pense qu'il y a une évolution parce qu'il y a quand même moins de jeunes qu'à mes débuts. On avait vraiment des grands groupes et c'était tout le temps dans le rush. Maintenant, je trouve qu'on a plus de temps, plus de moyens qui ont été mis en place comme le briefing, les colloques, les supervisions et on travaille quand même avec des plus petits groupes donc le soutien est beaucoup plus individualisé »*. Chaque éducateur a remarqué le changement d'accompagnement en adoptant une prise en charge beaucoup plus individuelle grâce à la possibilité de travailler en petit groupe.

L'ensemble des éducateurs ont également mentionné que la population accueillie avait également changé avec le temps. Aujourd'hui, il y a davantage de cas « psychiques ». L'EDU 2 nous en a fait part lors de l'entretien en disant : *« Il y a eu une grande évolution. Au début quand je travaillais ici, c'étaient des jeunes qui avaient des difficultés scolaires ou des comportements de rébellion par rapport à la loi, aux règles. Il y avait très peu de jeunes qui avaient des troubles psychiques. Tandis que ces dernières années, il y a de plus en plus de jeunes qui ont des troubles autistiques et d'autres troubles du comportement. Du coup, notre manière de fonctionner doit changer pour s'adapter au mieux. On est plus dans un encadrement cas par cas »*. L'EDU 1 nous a aussi fait part de cette recrudescence de cas psychiques en affirmant en plus que le travail avec les familles est également plus conséquent.

La relation éducative est importante pour mettre en place les bases d'un accompagnement éducatif qui prend en compte toute la complexité de la situation. Parfois, cette relation peut

être mise à rude épreuve lorsque les situations deviennent conflictuelles et que le jeune agresse l'éducateur. Lors de la récolte d'informations, les éducateurs nous ont fait part de leurs limites à la suite de ce genre de situation. L'EDU 3 s'est positionné en disant : « *sur une situation, je me suis retrouvé vraiment perdu dans la prise en charge alors que c'était une de mes références et très clairement j'étais perdu. C'était plus vivable et envisageable de travailler avec lui. J'avais déjà cinq ans d'expériences donc je n'étais pas forcément un novice dans ce domaine. Je me suis rendu compte que cela devenait compliqué parce que je n'arrivais plus à couper. Cela me prenait jusqu'à la maison alors que j'avais toujours réussi à faire la distinction. J'ai réalisé que ce n'était plus possible quand cela a commencé à m'envahir même au niveau personnel* ». Trois éducateurs sur quatre décrivent leurs limites dans le fait de ne plus savoir quoi faire pour améliorer la situation ou stopper le conflit.

Ces limites ont parfois un impact sur la pratique des éducateurs. En effet, l'ensemble des éducateurs a constaté cet impact après avoir vécu une situation de violence avec un jeune.

L'EDU 2 mentionne ce changement en disant : « *oui disons qu'avec le jeune avec qui j'ai eu le conflit, je faisais différemment. J'étais plus patiente et plus tolérante à certaines choses tout en restant bienveillante. Je posais le cadre mais pas de manière frontale. J'allais moins vers lui mais avec le temps on arrive plus ou moins à passer au-dessus. En général on arrive à reconstruire une relation correcte* ». L'agression peut amener un impact sur la pratique des professionnels et modifier leur accompagnement. Deux éducateurs sur quatre ont mentionné qu'ils préfèrent mettre de la distance après une situation de violence afin de reprendre sur une meilleure base pour continuer à construire la relation.

Selon M. Nanchen, il existe deux axes qui permettent de construire un lien avec le jeune. Le premier est **l'axe normatif** qui est caractérisé par les règles à respecter concernant la vie en communauté. Le deuxième est **l'axe affectif** qui est caractérisé par ce que l'éduquant lui dit ou par ce que la vie lui impose. Il s'agit de fournir un soutien nécessaire en encourageant la personne dans sa démarche. Les stratégies à adopter sont l'écoute respectueuse, le dialogue et la compréhension. (Nanchen, 2002)

Lors des entretiens effectués, deux éducateurs sur quatre ont mis une importance particulière sur le cadre. Ils se reposent sur celui-ci pour faire comprendre aux jeunes que c'est comme cela et pas autrement. De ce fait, ils font référence à l'axe normatif en s'appuyant sur les règles pour le bon fonctionnement des jeunes. De plus, un éducateur mentionne certaines pistes pour reprendre la situation tout en gardant une relation de confiance.

L'EDU 1 a mentionné le fait que : « *Personnellement, je trouve important de pouvoir retourner vers le jeune. Une fois qu'il s'est calmé et de pouvoir reprendre la situation en dialoguant. Souvent, cela nous permet de comprendre pourquoi c'est arrivé et de pouvoir poser les choses avec le jeune dans le but de repartir sur de bonnes bases* ».

L'hypothèse se centrait sur la relation éducative qui semblait être un point fondamental dans l'accompagnement d'un adolescent. Nous avons pu constater que les éducateurs ont connu un grand changement dans l'accompagnement dû à l'évolution de la population accueillie. Nous avons également pu réaliser que l'agression avait un impact sur la pratique de l'ensemble des éducateurs.

Grâce à cette analyse, nous avons pu comprendre les différentes manières d'accompagner un jeune tout en étant dans une posture professionnelle.

C'est pourquoi, cette hypothèse peut être affirmée car l'ensemble des éducateurs a certifié à travers leur propos un changement dans l'accompagnement que ce soit dû au changement de la population accueillie ou à la suite d'une agression vécue.

5.7) Outils des éducateurs face à la violence

L'éducateur dans ses actes pédagogiques a de moins en moins de pouvoir d'action pour contrer la violence.

Lors des entretiens effectués avec les quatre professionnels, nous avons pu constater si les éducateurs avaient des moyens pour faire face à la violence juvénile. Nous avons découvert que le lien est fondamental dans la notion de la relation éducative. Selon C. Carpaye, l'éducateur joue un rôle important dans l'élaboration du lien de confiance avec le jeune. (Carpaye, 2020) A la suite d'une agression, le lien construit peut être mis en danger et peut se casser. Les différents éducateurs sont venus sur le sujet du maintien du lien après avoir vécu une situation de violence avec un jeune. Pour la majorité des professionnels, le lien se reconstruit avec le temps et permet parfois d'être renforcé après avoir vécu des situations difficiles. En effet, l'EDU 1 le mentionne en disant : « *Le lien est cassé mais temporairement. Je reprenais la situation avec le jeune mais ce n'était pas oublié, c'était atténué parce que lui n'a pas le choix d'être là. Je dois continuer à travailler avec. Les jeunes qui ont un minimum de capacité de réflexion, arrivent à se rendre compte qu'on a une responsabilité partagée mais certains jeunes n'y arrivent absolument pas. Je me suis quand même rendu compte sur une bonne partie des situations qu'on a vécues que le lien a rarement été rompu mais beaucoup plus souvent renforcé.* »

L'EDU 2 nous a fait part que le lien pouvait contribuer dans le fait que le jeune utiliserait moins d'agressivité si le lien construit semble être bon. Elle le pense en disant : « *J'ai l'impression que si on a un bon lien avec le jeune, il y aura peut-être moins d'agressivité. Je pense que certains jeunes arriveront mieux à se contrôler face à un adulte avec qui ils ont un bon lien qu'avec un adulte avec qui ils n'ont pas de lien ou de feeling. Je ne dirai pas que cela nous protège mais cela tempère un peu* ». Le lien détiendrait une certaine influence sur les situations de violence selon certains professionnels.

Quatre éducateurs sur quatre pensent que le maintien du lien est possible si nous laissons du temps et nous prenons des moments pour pouvoir en discuter tout en reprenant le sens de notre mission.

L'EDU 4 reflète cette affirmation en mentionnant le fait que : « *j'essaie toujours d'expliquer que je ne suis pas d'accord avec ce qu'il s'est passé. Il y aura peut-être des sanctions et des conséquences mais cela ne change pas ma mission auprès du jeune. Je suis toujours là pour l'écouter, on peut prendre un temps pour en discuter* ».

L'ensemble des éducateurs pensent que la relation revient avec la relation d'aide ou de soutien tout en essayant de partager des moments positifs avec le jeune afin de rééquilibrer la relation.

Les situations de violence ont souvent un impact sur la pratique. Les éducateurs sont venus sur des sujets différents mais chacun pense qu'il peut y avoir des répercussions. Que ce soit au niveau de l'organisation en effectuant un changement d'éducateur de référence avec le jeune en conflit même si cela reste temporaire. Parfois, le professionnel a besoin d'un changement plus radical et préfère démissionner ou le jeune est redirigé sur une autre structure. L'EDU 3 a également constaté un impact sur sa pratique en disant : « *Je pense que tu fais beaucoup plus attention à certaines choses. Je suis une personne assez confiante et dans cette situation, tu te protèges quand même en anticipant les choses et en faisant attention à ce qui pourrait arriver. En atelier s'il y a des couteaux, il faut quand même être attentif. Si on sait que certains jeunes peuvent partir en crise, on fait en sorte de ne pas être seul. Les situations de violence que j'ai vécues m'ont permis de pouvoir anticiper les choses* ». L'EDU 2 rejoint cette idée en ajoutant que pour passer au-dessus, il fallait du temps et se sentir en sécurité pour pouvoir aborder de nouvelles discussions avec le jeune en passant par l'humour parfois et cela permettait de recréer un lien sur de meilleures bases.

Il y a également de nombreux outils qui peuvent aider au maintien du lien. En effet, J.-M. Ferey met une importance sur la sécurité et sur la façon dont nous pouvons favoriser celle-ci en cas de situations violentes. Tout d'abord, il faut **encourager la détente** en trouvant un moyen de

calmer les émotions de rage ressenties. Nous pouvons également **diminuer la peur** en repérant les lignes de fuite, les objets encombrants, les objets qui pourraient devenir des armes et il est aussi important de **garder une certaine distance**. (Ferey, 2013) L'EDU2 nous fait part également de ses outils en mentionnant le fait que : « *quand je vois que la tension monte, je suis plus à apaiser pour éviter que cela monte en escalade. Je vais déjà utiliser un ton de voix plus calme, un peu plus doux et un peu plus posé. Je vais essayer de calmer le jeu et de ne pas envenimer la chose. Ensuite, au moment où la situation revient stable, je vais reprendre avec le jeune en ayant une discussion calme* ».

L'EDU 4 fait aussi un lien avec le fait de proposer des moyens pour que le jeune puisse se calmer en disant : « *il faut peut-être donner le relais ou l'éloigner de la zone. Lui offrir un lieu où il n'y a pas d'autres regards ou lui donner un espace où il peut crier. On essaie de trouver des solutions pour que la décharge émotionnelle puisse se faire parce que souvent c'est des jeunes qui ont des émotions très amplifiées et le but c'est de trouver un moyen de les aider dans ces moments* ». L'EDU 4 adopte aussi des outils pour tenter de maintenir le lien dont la discussion, l'effort physique, le fait de pouvoir se défouler en tapant sur quelque chose ou en criant, etc.

L'ensemble des professionnels nous ont donné des outils pour favoriser le maintien du lien ; cela leur permet de renforcer la relation et de pouvoir passer au-dessus et de continuer à travailler avec le jeune dans de bonnes conditions.

Selon M.Rosenberg, il existe différents outils de communication non violente. Certains de ces outils font partie intégrante des différents professionnels. En effet, certains outils considérés comme ressources sont ressortis plusieurs fois lors des entretiens effectués tels que le soutien apporté par la direction, les collègues ou la famille, les différentes méthodes concernant la gestion de conflit, discussion en reprenant la situation par après, calmer le jeune, faire du sport, etc. (Rosenberg, 2002)

L'EDU 3 mentionne également ses ressources en disant : « *Les ressources que j'utilise c'est le self-défense sinon j'essaie d'utiliser l'écoute active lorsqu'ils sont blessés. Le but c'est vraiment de les soutenir et de leur montrer qu'on est là en leur apportant notre soutien* ». M.Rosenberg affirme que c'est important de pouvoir permettre au jeune de parler de ses besoins et de pouvoir reformuler les ressentis pour aider à mieux comprendre pourquoi la situation a dégénéré et quelles stratégies utiliser ou mettre en place pour éviter la récurrence. (Rosenberg, 2002)

L'hypothèse de départ était centrée sur les actes pédagogiques de l'éducateur qui avait de moins en moins de pouvoir d'action pour contrer la violence. Nous pouvons constater que l'ensemble des éducateurs disposent de multiples outils pour faire face à la violence et ont également des ressources qui peuvent leur permettre d'avancer. Ils gardent tous en tête leur mission d'accompagnement et essaient de faire au mieux pour éviter le conflit.

Si la situation violente a lieu, il existe différents moyens pour la reprendre avec le jeune que ce soit en posant des sanctions, en faisant un effort physique, en discutant afin de trouver ensemble une solution à long terme pour que cette situation n'ait plus lieu. L'EDU 3 représente ce maintien de la relation en disant : *« Je pense que c'est à nous de faire un travail de remise en question. Il faut continuer cet accompagnement parce qu'on ne peut pas éviter tout le temps le jeune. Le but c'est d'essayer de reconstruire une relation avec une médiation en posant la situation et en proposant des stratégies qui conviennent pour retrouver un rééquilibrage dans la relation »*.

Cette hypothèse ne peut pas être confirmée car lors des entretiens, nous avons réalisé qu'il y avait une multitude de moyens et d'outils qui pouvaient favoriser le maintien du lien et lutter contre la violence. De plus, les professionnels ont listé un certain nombre de ressources qui permettent d'avancer et de maintenir une bonne relation.

5.8) Moyens mis en place par les institutions

Les institutions semblent être confrontées à des situations de violence. Nous tendons à identifier les moyens qu'elles ont à disposition pour lutter contre cette violence et si elles sont protégées pour faire face à ces situations.

Les institutions se retrouvent parfois confrontées à des situations de violence et certaines ont des dispositions pour lutter contre la violence et pour soutenir la victime. En effet, lors des entretiens effectués nous avons constaté que quelques institutions avaient un rôle important dans l'accompagnement de la personne victime d'une situation de violence. Trois sur quatre éducateurs ont évoqué que leur institution était soutenante et qu'ils proposaient des outils pour lutter contre la violence ou pour accompagner au mieux les éducateurs qui ont vécu une situation d'agression. L'EDU 4 a mentionné le fait que : *« Nous sommes assez bien lotis car on prend vraiment soin de nous après une agression. Déjà entre collègues, on a vraiment une bonne entente donc on prend des nouvelles des autres. Le responsable de l'établissement va également prendre des nouvelles et nous demander si nous avons un besoin spécifique. On a aussi un superviseur avec lequel on travaille sur des situations régulièrement »*. L'EDU 1 pense de la même façon bien que certaines fois, il y a eu des manquements.

L'EDU 2 ajoute le fait que si l'éducateur décide de porter plainte, l'institution apporte un soutien particulier lors de la démarche. Cependant, l'EDU 3 pense que : « *L'institution apportera un soutien indirect mais il est régulièrement reproché le fait que la personne agressée n'ait même pas reçu un appel du responsable pour demander des nouvelles. C'est à nous d'appeler alors que je trouve que dans ces situations on est déjà mal. On a quand même tendance à culpabiliser. On se sent mal et c'est à nous de faire la démarche pour donner des nouvelles donc c'est pas simple parfois* ».

Concernant le soutien apporté aux éducateurs de la part de l'institution, C. Sellenet faisait référence à certaines méthodes qui peuvent canaliser la violence en repérant quelques modalités d'intervention. Après ces différents extraits, nous pouvons faire déjà quelques liens avec les modalités d'intervention dont ***l'appel à la hiérarchie***. Dans les extraits, la majorité des éducateurs mentionnent le fait qu'ils peuvent s'appuyer sur la hiérarchie. Une autre des modalités est ***le recours à la loi***. L'EDU 2 a évoqué que si l'éducateur décide de s'appuyer sur la loi, l'institution est présente pour les soutenir dans la démarche. Nous pouvons également faire un lien avec la modalité ***du recours à l'expert***. En effet, certains éducateurs ont mentionné le fait qu'il pouvait faire appel à un superviseur afin de pouvoir en parler.

La dernière modalité est celle de ***la discussion*** et le fait d'avoir la possibilité d'en parler avec les collègues et les responsables entrent également dans une visée pédagogique qui est mis en place pour le soutien de l'éducateur victime de violence. (Sellenet, 2001)

Les institutions proposent parfois des outils aux éducateurs pour lutter contre la violence. Les éducateurs ont mentionné le fait que les structures proposent des outils mais c'est au bon vouloir de chacun de les utiliser en cas de besoin. L'EDU 1 mentionne le fait que : « *c'est l'institution qui proposait dans son règlement les outils de base mais après c'est au bon vouloir en fonction des situations. Les outils proposés peuvent aussi être sous forme d'effort physiques comme des marches. Sinon on a aussi la possibilité de coller le vendredi ou de mettre en place un travail de réflexion ou de réparation.* »

L'EDU 2 fait référence à d'autres outils en évoquant cela : « *alors nous on utilise parfois une grille qui catégorise l'acte de violence du plus violent au moins violent. Cet outil a été utilisé pendant de nombreuses années par tous les éducateurs donc c'était vraiment institutionnel. Je trouve que le contrat devient aussi institutionnel parce que de plus en plus d'éducateurs le font avec l'appui de notre hiérarchie et cela fonctionne assez bien avec les jeunes* ». Dans ces différents extraits, nous pouvons constater que les outils font référence à certaines modalités d'intervention donnée par C. Sellenet. En effet, le recours à la sanction fait partie intégrante de cette méthode. (Sellenet, 2001)

Tous les éducateurs ont mentionné les sanctions comme outils proposés par les institutions qu'elles soient de façon physique, réflexive en imposant un travail de réparation ou négociatrice en instaurant un contrat avec le jeune.

Lors des entretiens, nous sommes venus sur le sujet des protocoles utilisés ou non au sein des différentes institutions. A nouveau trois éducateurs sur quatre mentionnent le fait qu'il n'y a pas de protocole et que c'est au cas par cas en fonction des situations et des problématiques du jeune. L'EDU 3 l'affirme en disant : *« C'est vraiment au cas par cas donc il n'y a pas de protocole précis dans notre institution. Je trouve qu'on a une population tellement hétéroclite que le protocole par rapport à tous les jeunes que nous avons n'est pas possible »*. L'EDU 1 évoque le contraire car dans son institution, il y a un protocole très clair et il le mentionne en disant : *« nous avons des instructions de travail qui sont très claires. On a travaillé aussi sur un protocole de violence où on peut travailler la situation vécue grâce aux outils proposés »*. Nous pouvons constater que le protocole est utilisé comme un guide pour avoir des outils sous la main et donner des pistes sur l'action à entreprendre mais il faut l'adapter tout de même en fonction de la situation et de la problématique du jeune.

Les éducateurs ont également mentionné un constat important sur l'augmentation de la violence en fonction de la période de l'année. L'ensemble des éducateurs ont mentionné trois périodes plus propices à des situations conflictuelles dont l'automne, la période de Noël ainsi que la fin de l'année. L'EDU 1 le résume bien en évoquant : *« Au mois d'août les jeunes arrivent, ils se confrontent au cadre. A ce moment-là, on arrive sur des fugues et des situations violentes. En général, la fin de l'année est compliquée. Les fêtes sont souvent une source d'angoisse pour les jeunes. Dès le mois de juin, les projets se mettent en place, c'est aussi plus propice à des situations conflictuelles. C'est lié aux incertitudes de la fin de l'année scolaire »*. Concernant les périodes de la fréquence des situations violentes, tous les éducateurs ont mentionné ces trois périodes principalement. L'EDU 4 a mis aussi une importance sur les autres moments de l'année et sur le fait que les situations peuvent être différentes. Cela dépend essentiellement du ressenti du jeune ainsi que du contexte. Selon cet interviewer, il n'y a pas forcément besoin d'un moment propice pour avoir un coup d'éclat.

La tolérance des éducateurs varie selon les périodes de l'année et en fonction de la fatigue. L'EDU 2 le mentionne en disant : *« le seuil de tolérance n'est pas pareil toute l'année. Je pense que nous sommes des êtres humains donc la fatigue s'accumule et notre seuil de tolérance varie »*. L'EDU 3 fait également référence au seuil de tolérance qui peut varier en fonction de l'humeur, de la fatigue mais aussi selon la période. La fin de l'année est plus compliquée car la fatigue se fait ressentir et les jeunes en ont souvent marre.

L'EDU 1 a fait un lien avec l'évolution de la violence au sein des institutions en disant que : « *Les jeunes ont plus de marge de manœuvre aujourd'hui, si on repense à la façon de faire à l'époque et aujourd'hui. On accepte beaucoup plus de choses à l'heure actuelle tout en mettant des stops évidemment* ». J. Danancier partageait également cette opinion sur le seuil de tolérance. Il y a eu un changement à travers le contexte historique. En effet, celui-ci a provoqué des répercussions sur le seuil de tolérance et cela a aidé à former une frontière entre l'acceptable et l'inacceptable. (Danancier, 2005)

A travers les nombreux propos des éducateurs, nous avons pu constater que les institutions disposent de différents moyens et différents outils pour lutter contre la violence. Cependant, ces structures n'ont pas forcément de protocole fixe concernant la gestion de la violence. Le but ultime est de travailler en fonction des situations et de s'adapter au cas par cas. L'hypothèse avait pour but de nous aider à identifier les moyens utilisés dans le cadre des institutions pour faire face à cette violence juvénile. Quatre éducateurs sur quatre ont su nous parler des outils mis en place ainsi que des dispositions prises au sein de leur structure. C'est pourquoi, cette hypothèse est confirmée.

6) Synthèse

6.1) Objectifs

Les entretiens avec les quatre professionnels nous ont permis d'atteindre les objectifs fixés et de pouvoir vérifier les hypothèses posées. Cette synthèse reprend les grandes lignes de l'analyse et la met en lien avec les hypothèses ainsi qu'avec les objectifs à atteindre.

Les objectifs portaient sur l'identification des comportements violents subis par les éducateurs en institution, l'identification du phénomène de la violence durant la période de l'adolescence. Un des objectifs se centrait sur la compréhension des stratégies du professionnel dans la poursuite du lien et de la relation éducative. Le dernier se portait sur le soutien mis en place par les institutions et sur le repérage des dispositifs pour faire face à la violence juvénile. Je pense que ce travail de recherche a atteint les différents objectifs qui ont été posés. En effet, l'ensemble des sujets ont été abordés et développés. Chaque objectif a été intégré dans une hypothèse afin d'optimiser les réponses cohérentes dans l'élaboration du travail de recherche.

6.2) Vérification des hypothèses

Cette recherche a permis, à partir de l'analyse du discours des quatre éducateurs sociaux, de répondre à la question suivante :

Quelles sont les limites et les ressources d'un.e éducateur.trice dans l'accompagnement d'un.e adolescent.e violent.e au sein d'une institution ?

Nous avons découvert grâce aux différents entretiens menés que les éducateurs ont des limites et des ressources dans l'accompagnement d'un jeune. Les limites qui sont ressorties sont le fait de ne plus savoir comment gérer la situation, de se sentir seul et d'être démuné. Une autre des limites qui est ressortie dans tous les entretiens est centrée sur la capacité à distinguer la vie privée et la vie professionnelle.

Pour les éducateurs sociaux, séparer sa vie privée et sa vie professionnelle est fondamental dans le maintien d'un bon équilibre de vie. Il faut essayer de faire la part des choses et se ressourcer en faisant autre chose. Mais certains éducateurs se sont déjà retrouvés dans une situation où ils n'arrivaient plus à couper la vie personnelle et professionnelle et pour eux, la situation est devenue extrêmement compliquée.

La première hypothèse se centrait sur l'identification des types de violences utilisées et les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à des actes violents.

L'ensemble des éducateurs ont développé leur perception de la violence. Celle-ci, reste propre à chacun mais les éducateurs ont mentionné que la violence pouvait être faite de différentes manières et s'exprimer sous différentes formes. Concernant les intentions, trois éducateurs sur quatre ont mentionné que l'intention est rarement personnelle et que souvent ils se retrouvent au mauvais endroit au mauvais moment. L'ensemble des professionnels ont su nous faire part de différents types de violence.

Les raisons qui poussent les jeunes à la violence sont variées mais nous avons constaté que l'intention n'est pas forcément toujours définie. C'est pourquoi, l'intention est rarement personnelle et dirigée. Les professionnels ont tous été cohérents et nous ont fait part de réponses homogènes. De ce fait, cette hypothèse a été confirmée et elle répond également à l'objectif sur l'identification des comportements violents.

La seconde hypothèse portait sur la période de l'adolescence qui semble être plus propice à avoir recours à de la violence. Dans cette partie, le but était d'identifier les raisons qui poussent les jeunes à avoir recours à de la violence. L'ensemble des éducateurs ont souligné le fait que l'adolescence est une période à risque car les jeunes doivent s'affirmer et apprendre à connaître leur limite. C'est une phase importante pour eux car c'est à ce moment qu'ils vont construire leur identité. Cette hypothèse répondait à l'objectif qui se centrait sur l'identification d'un phénomène de violence durant la période de l'adolescence. Trois éducateurs sur quatre pensent que la frustration peut être à l'origine de la situation violente.

Il y a également la recherche de confrontation et les caractéristiques qui sont propres aux jeunes. Tous les professionnels ont détecté différentes raisons qui pouvaient pousser à l'acte violent. De ce fait, cette hypothèse a pu être confirmée car elle était également en lien avec les propos mentionnés par les auteurs.

La troisième hypothèse se centrait sur la relation éducative qui semblait être un point fondamental dans l'accompagnement d'un jeune. Les éducateurs nous ont fait part d'un changement de la population accueillie au cours de ces dernières années. Actuellement, il y a davantage de cas « psychiques » alors que dans le passé c'était plus des jeunes qui avaient des comportements de rébellion. L'agression a aussi un impact sur la relation éducative mais la plupart du temps cet impact est dans le court terme. Avec le temps la situation se désamorce et le lien se reconstruit petit à petit. De plus, l'agression peut également amener un impact sur la pratique des professionnels et modifier leur accompagnement. La moitié des éducateurs ont mentionné qu'ils préféreraient mettre de la distance après une situation de violence afin de reprendre sur une meilleure base pour la reconstruction du lien. Cette hypothèse répondait à l'objectif sur la compréhension des stratégies utilisés par l'éducateur pour poursuivre la relation éducative.

Grâce aux points relevés dans l'analyse, nous avons pu comprendre les différentes manières d'accompagner un jeune tout en étant dans une posture professionnelle. C'est pourquoi, cette hypothèse a également pu être affirmée car l'ensemble des professionnels ont certifié à travers leur propos un changement dans l'accompagnement.

La quatrième hypothèse portait sur l'éducateur dans ses actes pédagogiques qui a de moins en moins de pouvoir d'action pour contrer la violence. Cette hypothèse répondait à l'objectif qui se centrait sur le repérage du soutien mis en place pour un éducateur victime d'agression. Grâce à l'analyse, nous avons constaté que l'éducateur peut demander une réparation au jeune, sous forme d'excuses, de travail de réflexion, d'effort physique ou encore sous forme de sanction. Ces différents moyens mis en place font référence à l'axe normatif. Les professionnels ont également parlé de discussion en posant les choses et en mentionnant leur rôle dans l'accompagnement des adolescents. L'agression induit des impacts au niveau de la pratique et les éducateurs utilisent différents outils pour tenter de reconstruire une relation saine.

Pour cette partie, nous avons pu constater qu'il y avait une multitude d'outils à disposition des professionnels pour parvenir à maintenir le lien ou pour lutter contre la violence. L'ensemble des éducateurs trouvent qu'il y a un impact sur la pratique mais celui-ci permet de rebondir pour créer une nouvelle relation encore plus forte.

De nombreux outils ont été mentionnés, tels que :

- Communication non violente
- Écoute active
- Gestion de conflit
- Self-défense
- Supervision
- Contrat
- Soutien des collègues
- Soutien de la hiérarchie
- Soutien de la famille

Cette hypothèse ne peut pas être confirmée car nous avons pu constater qu'il existe une multitude d'outils et de moyens à mettre en place pour favoriser le maintien du lien et pour lutter contre la violence.

La cinquième hypothèse se centrait sur les institutions qui semblaient être confrontées à de la violence. Dans cette partie, il s'agissait d'identifier les moyens que les institutions ont à disposition pour lutter contre la violence juvénile. Les professionnels nous ont fait part que les institutions disposent de différents moyens et différents outils pour lutter contre la violence. Néanmoins, ces structures n'ont pas toutes des protocoles de gestion de violence.

Leur but est de mettre en avant l'accompagnement individualisé et replacer la situation dans son contexte afin d'adopter une attitude professionnelle et en adéquation avec la situation rencontrée. Cette hypothèse répondait à l'objectif qui portait sur l'identification des moyens mis en place par les institutions pour lutter contre la violence ainsi que sur le repérage du soutien mis en place pour un éducateur victime d'agression. Les éducateurs nous ont fait part de différents moyens mis en place par les institutions dont :

- Médiation
- Appel à la hiérarchie
- Appel à un superviseur
- Recours à la loi
- Effort physique
- Temps de retenue
- Isolement
- Sanction

L'hypothèse portait sur l'identification des moyens mis en place par les institutions et nous pouvons constater que celle-ci peut être confirmée car l'ensemble des professionnels nous ont fait part de différents outils mis en place par les institutions.

Pour conclure, il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises façons d'accompagner. Chaque éducateur intervient auprès des bénéficiaires avec ce qu'il est, sa personnalité, ses forces, ses faiblesses et ses expériences.

Les interventions et l'intégration des différentes méthodes se font certainement au fil des pratiques professionnelles. Selon moi, un protocole de gestion de violence pourrait être utile et intéressant même s'il ne sera pas forcément infaillible. Cela permettrait d'avoir une base commune pour l'ensemble des professionnels. Je pense que l'éducateur a besoin du soutien de ses collègues ainsi que de celui des membres de la direction pour soutenir les démarches qu'il entreprend. Une base commune pourrait permettre d'obtenir ce soutien et de sécuriser les interventions des éducateurs sociaux dans un milieu institutionnalisé.

7) Conclusion

7.1) Perspectives et pistes d'action

Les éducateurs sociaux peuvent être confrontés à des comportements violents de la part des adolescents en milieu institutionnalisé. Les raisons de cette violence peuvent être multiples. C'est pourquoi, il est important de pouvoir repérer des pistes d'action pour que nous puissions réagir à ces agressions.

Un protocole de gestion de violence peut être mis en place, c'est le cas dans une institution dans laquelle travaille un éducateur interviewé. Ce système pourrait être mis sur pied par les équipes éducatives en collaboration avec les membres de la direction. Cela pourrait permettre aux éducateurs de se sentir davantage sécurisés quant à leurs réponses éducatives face à la violence. Le fait que tous les professionnels se réfèrent à cette marche à suivre permettrait une harmonisation du concept de la violence au niveau institutionnel. Mettre un protocole de gestion de violence en place pourrait être intéressant et utile mais il faut prendre garde à ce qu'il ne fige pas les interventions. En effet, nous avons constaté que l'accompagnement était de meilleure qualité s'il était individualisé donc il faut prendre en compte la situation et son contexte.

Le contrat fait également partie des supports utilisés pour le réajustement du jeune tout en maintenant le lien. Le fait qu'il soit signé par le jeune et par le professionnel montre un

investissement des deux parties. Ils se responsabilisent face à leurs actes et s'engagent à respecter les différents points mentionnés dans l'élaboration du contrat.

Proposer des formations est une piste d'action possible. Chaque éducateur pourrait, selon ses besoins, participer à des journées d'informations sur le thème de la violence afin de se sensibiliser sur le sujet. Ces formations présenteraient des outils pour faire face à la violence, telles que la communication non violente, la gestion non violente des conflits ou encore la proposition d'exercices de self-défense. Cela pourrait être une base pour prendre connaissance de certains outils et concepts qui pourront être développés par la suite, si la méthode est intéressante pour le professionnel. Néanmoins, il faut être conscient de sa propre perception de la violence et intégrer les outils afin de les mettre en œuvre. Cela est un travail de longue haleine et chaque situation est différente et complexe.

La communication non violente est un outil pour aider à désamorcer les conflits et à éviter que la situation de violence éclate. Le fait de demander au jeune d'exprimer ses émotions et ses sentiments permet dans la majorité des situations de faire baisser la tension.

Lorsque le jeune verbalise ce qu'il ressent, il n'est plus forcément dans l'émotionnel mais plutôt dans l'intellectuel. Cela permet une discussion afin de poser la situation. De plus, l'éducateur peut également verbaliser à la place du jeune ce qu'il pourrait ressentir et cela ouvre la discussion.

Un autre outil aidant pour faire face à la violence est la supervision. Elle s'appuie sur des situations concrètes et quotidiennes, elle offre la possibilité aux professionnels de réfléchir sur le fonctionnement afin de mieux gérer les situations difficiles. Lors des entretiens, plusieurs éducateurs nous ont parlé des bienfaits de cette méthode et favorise l'intégration de l'expérience.

Finalement, j'ai exposé les principales pistes d'action qui pourraient permettre de traiter la violence dans les institutions mais il existe évidemment d'autres méthodes. C'est le travail de chacun de les tester et d'intégrer les méthodes qui conviennent le mieux. Chaque personne est unique dans sa manière d'agir et un outil qui est reconnu pour une personne ne le sera pas forcément pour une autre. Ces différentes pistes d'action peuvent être des ressources pour les professionnels dans l'accompagnement des adolescents violents au sein d'une institution.

7.2) Les limites du travail

Ce travail de recherche n'a pas été réalisé dans le but de faire une généralité sur les ressources et les limites d'un éducateur dans l'accompagnement des jeunes, mais plutôt pour apprendre différentes notions sur ce thème et trouver quelques pistes d'interventions suite aux témoignages de situations vécues.

L'analyse de ce travail est basée sur des entretiens qualitatifs de quatre éducateurs sociaux. C'est pourquoi, l'échantillon est beaucoup trop petit pour pouvoir généraliser les données. Néanmoins, cet échantillon est représentatif pour atteindre les objectifs et répondre aux hypothèses de la recherche. Un élément important à prendre en compte est que les limites et les ressources des éducateurs varient en fonction de la perception qu'ils ont de la violence. Cela est un point qui ne permet pas non plus de faire des généralités sur ce sujet.

7.3) La conclusion

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

Mon objectif personnel se portait sur l'approfondissement des connaissances sur la thématique de la violence afin de découvrir les limites et les besoins des éducateurs travaillant avec cette population. Grâce à cette recherche, j'ai pu en apprendre davantage sur le concept de la violence et j'ai également pu comprendre les différents dispositifs mis en place lorsque les professionnels vivent une situation d'agression. Mon objectif se portait également sur l'enjeu de la relation et cette recherche m'a permis de découvrir les moyens mis en place pour maintenir le lien avec le jeune et retrouver une relation stable. Au niveau professionnel, ce travail de recherche m'a permis de me rendre compte de la réalité du terrain et d'identifier différentes pistes d'action à mettre en pratique. Il faut intégrer ces diverses méthodes et adopter celle qui nous conviendra le mieux car chaque professionnel est unique dans sa manière d'agir et d'accompagner un jeune, lui-même unique.

Concernant l'objet de la recherche, l'adolescence est souvent associée au thème de la violence et vice-versa. J'aurais pu traiter de la violence des personnes en situation de handicap mais j'ai préféré celle des adolescents car je souhaite travailler avec cette population à l'avenir. Cependant, je m'interroge sur l'utilisation des méthodes et si les outils proposés sont transposables pour d'autres populations comme les personnes en situation de handicap.

Une autre des questions qui émergent est celle de la formation continue sur différents thèmes qui touchent de près ou de loin la violence. Actuellement, dans notre formation nous ne recevons pas forcément d'outils sur la façon dont il faut procéder pour maintenir le lien après une agression. Je pense que c'est un point fondamental dans la construction de l'identité d'un éducateur de pouvoir être au clair avec ses représentations et d'avoir à disposition des outils qui peuvent nous aider dans les situations difficiles.

Pour faire suite à ma recherche, je proposerai un approfondissement sur la possibilité de mettre en place un protocole sur la gestion de la violence au sein de toutes les institutions. Ce dispositif permettrait de donner une ligne de conduite à l'ensemble des professionnels afin qu'ils puissent être en cohésion dans leur pratique. Ce protocole offrirait la base concernant la gestion de violence mais il devrait s'adapter en fonction des situations et en fonction du ressenti de l'éducateur. Serait-il envisageable d'instaurer un protocole commun en terme de gestion de la violence chez les adolescents ?

Pour terminer, je conclurai en exprimant ma satisfaction d'être arrivée au terme de ce travail de recherche qui, bien que ce soit une démarche d'initiation intéressante, a demandé beaucoup de temps, d'investissement et d'organisation pendant une année. Déjà chargée émotionnellement avec la pandémie et les contraintes au niveau scolaire, personnel et social.

8) Bibliographie

- Carpaye, C. (2020). *Eduquer sans entraver : déconstruire les violences ordinaires. Un outil à l'usage des professionnels de l'enfance et de l'adolescence*. Montrouge: ESF.
- Cottin, P. (2018). *Accompagner les adolescents : Nouvelles pratiques, nouveaux défis pour les professionnels*. Toulouse: Eres.
- Danancier, J. (2005). *Evaluer et prévenir la violence dans les établissements sociaux*. Paris: Dunod.
- Danancier, J. (2005). *Evaluer et prévenir la violence dans les établissements sociaux*. Paris : Dunod.
- Danancier, J. (2011). *Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif*. Paris : Dunod.
- De Robertis, C. (2018). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Dubasque, D. (2020). *Les travailleurs sociaux libres*. Récupéré sur L'agressivité des personnes aidées à l'encontre des travailleurs sociaux ? : <https://www.travailleurs-sociaux-libres.fr/articles/agression-sur-les-travailleurs-sociaux>
- Ferey, J.-M. (2013). *La gestion de l'agressivité*. Lyon: Chronique Sociale.
- Fize, M. (2006). *L'adolescent est une personne*. Paris : Seuil
- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A., & Lozano-Ascencio, R. (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève: OMS.
- Laforge, D., & Rostaing, C. (2011). *Violence et institutions : Réguler, innover ou résister ?* Paris: CNRS Editions.
- Lorenz, S. (2019). La déviance : La question de la carrière délinquante, cours du module D2. Sierre : Haute Ecole de Travail Social, HES-SO// Valais.
- Lorenz, S. (2019). La déviance : les questions sociales et réponses sociopolitiques, cours du module D2. Sierre : Haute Ecole de Travail Social, HES-SO// Valais.
- Lorenz, S. (2019). La question de la carrière délinquante, cours du module D2, orientation éducation sociale. Sierre : Haute Ecole de Travail Social, HES-SO// Valais.
- Nanchen, M. (2002). *Ce qui fait grandir l'enfant. Affectif et normatif, les deux axes de l'éducation*. Saint-Maurice: Editions Saint-Augustin.
- OMS. (2020). *Thème de santé : violence*. Récupéré sur Organisation mondiale de la Santé : <https://www.who.int/topics/violence/fr/>
- Rosenberg, M. (2002). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : introduction à la communication non-violente*. Bernex: Jouvence.

- Sellenet, C. (2001). *Avoir mal et faire mal : approche des violences en famille et en institution*. Paris : Hommes et perspectives .
- Solioz, E. (2018, novembre 15). Psychologie du développement : L'adolescence . Sierre : Haute Ecole de Travail Social, HES-SO// Valais .
- Solioz, E. (2018, novembre 15). Psychologie du développement : L'adolescence, cours du module C4. Sierre : Haute Ecole de travail Social, HES-SO // Valais .
- Solioz, E. (2020, mars 2). La conduite à risque, cours du module G10, orientation éducation sociale. Sierre: Haute Ecole de Travail Social, HES- SO//Valais: Non publié.
- Tartar-Goddet, E. (2001). *Savoir gérer les violences du quotidien* . Paris : Retz.

9) Tableau des illustrations

1. Figure 1 : Istock. (2021). Donner Un Coup De Poing banque d'images libres de droit.
Getty image
2. Figure 2 : Sous la direction de KRUG E. G. et al. « Rapport mondial sur la violence et la santé » World Health Organization. 2002. P.7 Récupéré du site :
http://espt.asso.fr/wp-content/uploads/2013/03/1303_oms-europemikton.pdf

10) Annexes

10.1) Grille d'entretien

Guide d'entretien : TB

Question principale :

Quelles sont les ressources et les limites d'un éducateur dans l'accompagnement d'un adolescent violent au sein d'une institution ?

Présentation personnelle :

- Saluer la personne et se présenter (nom, prénom, formation)
- Remercier la personne d'avoir accepté l'entretien et d'être présente
- Explication de ma recherche et de son sens
- Mentionner à la personne que tout ce qui est dit durant l'entretien sera confidentiel et anonyme
- Mentionner que l'entretien est enregistré

Contexte de l'entretien :

- Institution :
 - o Lieu :
 - o Population accueillie :
 - o Mission :
- Éducateur/trice :
 - o Age :
 - o Sexe :
 - o Formation :
 - o Expérience :
 - o Nombre d'année dans l'institution :
 - o Choix de la place et si opportunité pour partir vous faites quoi ?
 - o Vu une évolution par ces expériences (pire, accentue ou pas la violence)

Hypothèse	Objectifs	Questions principales	Questions de relance	Indicateurs / mots-clés
<p>La violence semble de plus en plus récurrente dans les institutions.</p> <p>L'identification au type de violences</p>	<p>Identifier les différents types de violences</p> <p>identifier les raisons qui poussent à avoir recours à de la violence</p>	<p>Quels type d'agressions avez-vous vécu ?</p> <p>Qu'est-ce que la violence pour vous ? (coup de poing, coup de pied, bousculade, jet d'objet, cracher, etc.)</p> <p>Être agresser physiquement en tant que professionnel de l'éducation, qu'est-ce que cela signifie ?</p> <p>Selon-vous qu'est-ce qui a poussé le jeune à se montrer violent envers vous ? (intention, défi à l'autorité, mal être, troubles du comportement, placement, etc.)</p>	<p>Avez-vous des exemples de violence subie au sein de votre institution ?</p> <p>Pour vous est-ce qu'il y a toujours une intention derrière un acte violent ?</p>	<p>Concept de la violence – Types de violences – Intentions du recours à la violence – Défi de l'autorité</p>
<p>L'adolescence semble être la période la plus propice à avoir recours à de la violence.</p> <p>Nous tendons à identifier les raisons qui le poussent à avoir recours à de la violence donc est-ce un mythe ou une réalité...</p>	<p>Comprendre pourquoi les jeunes adolescents semblent avoir recours plus spontanément à la violence</p>	<p>Est-ce que le jeune avait des troubles de comportements ou une difficulté à entrer en relation ?</p> <p>Est-ce que le jeune avait de bonnes relations avec les membres de l'équipe éducative et avec les autres jeunes ?</p> <p>Est-ce que le jeune voulait montrer sa puissance par cet acte ? (invulnérabilité, besoin d'externaliser, environnement familial, etc.)</p>	<p>Est-ce que les jeunes les plus violents sont ceux qui présentent de gros troubles ou pas forcément ?</p> <p>Est-ce que c'est facile de détecter la raison du recours à la violence selon vous ?</p>	<p>Facteurs de risque – recherche de confrontation – frustration</p>

<p>La relation éducative semble être un point important dans l'accompagnement et la prise en charge d'un jeune.</p> <p><i>Nous tendons à identifier les différentes manières d'accompagner un jeune tout en étant dans une posture professionnelle.</i></p>	<p>Identifier les types d'accompagnement que l'éducateur adopte dans ce type de situation</p>	<p>Comment vous êtes-vous sentis après cet événement ? (instant après, quelques semaines et aujourd'hui)</p> <p>Qu'est-ce qui vous a aidé à avancer par la suite ? (instant après, quelques semaines et aujourd'hui)</p> <p>Que s'est-il passé dans l'institution après l'événement violent au niveau de l'équipe et par rapport à votre hiérarchie ?</p> <p>Avez-vous joué un rôle dans le maintien du lien ?</p> <p>Est-ce que l'agression a eu un impact sur votre pratique au niveau de l'axe affectif et normatif ? (plus ou moins de distance avec le jeune, plus de restrictions au niveau relationnel ou non ?)</p>	<p>Avez-vous bénéficié d'une aide suite à cet événement et de quelle manière ?</p> <p>Quel ressenti vous a profondément touché et pour quelles raisons ?</p>	<p>Rôle de l'éducateur – axe normatif – axe affectif</p>
<p>L'éducateur dans ses actes pédagogiques a de moins en moins de pouvoir d'action pour contre la violence.</p> <p><i>Nous tendons à identifier ces réactions et à comprendre si la poursuite du lien est essentiel ou non.</i></p>	<p>Identifier les réactions suite à une agression</p> <p>Comprendre si le maintien du lien est possible suite à une agression</p>	<p>Comment avez-vous réagi face à cette situation ?</p> <p>Quels ont été vos limites suite à l'agression dans l'accompagnement du jeune ?</p> <p>Après l'agression, comment la relation éducative a-t-elle évolué ? (conséquence sur la prise en charge au quotidien, reprise du lien ou cassure, etc.)</p>	<p>Pour vous, qu'est-ce qui peut faire varier les réactions d'un éducateur à l'autre ?</p> <p>Avez-vous modifié votre accompagnement avec le jeune suite à cet événement ?</p>	<p>Réactions face à l'agression – Maintien du lien – Outils à disposition</p>

		<p>Comment êtes-vous parvenus à maintenir une relation éducative de qualité avec le jeune ? (changement ou non, difficultés, etc.)</p> <p>Avez-vous changer quelque chose dans votre pratique suite à cet événement ? (évolution, peur, crainte ou envie de changement)</p> <p>Avez-vous utilisé des outils à disposition pour maintenir le lien et si oui lesquels ?</p>		
<p>Les institutions semblent être confrontées à des situations de violence.</p> <p><i>Nous tendons à identifier les moyens qu'ils ont à disposition pour lutter contre cette violence et si les éducateurs sont protégés pour faire face à ces situations.</i></p>	<p>Identifier les dispositifs mis en place par les institutions suite à un épisode de violence</p> <p>Identifier le type de prise en charge de la part des institutions pour apporter du soutien aux éducateurs</p>	<p>Existe-il un protocole de gestion de crise au sein de votre institution ? (stratégie d'intervention par rapport à la gestion de la violence)</p> <p>Est-ce que l'institution vous a apporté du soutien suite à votre agression et ont-ils un protocole par rapport aux éducateurs ?</p> <p>L'institution a-t-elle des outils à disposition pour faire face à cette violence juvénile ?</p> <p>Avez-vous remarqué des périodes de violence plus intenses et est-ce que le seuil de tolérance a toujours été le même pour l'accompagnement éducatif des jeunes ?</p>	<p>Utilisez-vous ces outils mis à disposition par l'institution et si oui à quelle fréquence ?</p> <p>Est-ce que le protocole est suivi à la lettre ?</p>	<p>Rôle de l'institution – Limites des institutions – Dispositifs mis en place – Soutien</p>

Formulaire de consentement libre et éclairé

Travail de Bachelor sur la violence des adolescents en institution

Réalisé par : Noah Ricard, étudiante à la HES-So Valais/Wallis

Référence assurée par : Marie Cécile Baumgartner, directrice du travail de Bachelor

Le/La soussigné-e :

- ✓ Certifie être informé-e sur le déroulement et les objectifs du travail de Bachelor ci-dessus.
- ✓ Est informé-e du fait qu'il/elle peut interrompre à tout instant sa participation à ce mémoire de fin d'études sans aucune conséquence pour lui/elle-même.
- ✓ Accepte que l'entretien soit enregistré, puis retranscrit anonymement dans un document.
- ✓ Est informé-e que l'enregistrement sera détruit une fois le travail terminé, au plus tard en septembre 2021.
- ✓ Certifie avoir été informé-e qu'aucun avantage personnel n'est à attendre en participant à ce mémoire de fin d'étude.
- ✓ Consent à ce que les données recueillies durant ce travail soient publiées dans des revues professionnelles, l'anonymat étant garanti.
- ✓ Tout préjudice qui pourrait être causé au/à la soussigné-e dans le cadre du travail de Bachelor sera couvert en conformité des dispositions légales en vigueur.

Le/la soussigné-e accepte donc de participer au travail de Bachelor mentionné ci-dessus.

Lieu, date : _____

Signature : _____

10.3) Exemple de retranscription

ETU : Pour toi c'est quoi qui pourrait pousser un jeune à se montrer violent ? « silence » - Il y a toujours une attention ou des fois c'est fait comme ça...

EDU : Alors c'est rarement personnel, c'est rarement directement dirigé contre l'éducateur. Il y a toujours un déclencheur qui peut être tout et n'importe quoi. Certaines fois, je me suis retrouvé une fois je me suis retrouvé très clairement à devoir contenir un jeune qui voulait me sauter dessus. J'étais devant la porte et il voulait aller taper un autre jeune donc j'étais juste à la place de la porte entre guillemet. J'étais au mauvais moment au mauvais endroit mais je me suis mis à cet endroit-là parce que je ne pouvais pas les laisser se taper dessus. Donc là on en est arrivé à l'altercation physique entre lui et moi parce que j'étais juste entre deux, entre son objectif. C'est très rarement personnel, c'est eu arrivé mais rarement que ce soit personnel dirigé très clairement contre ma personne mais c'est souvent des petits déclics. Histoire d'argent de poche, histoire d'insulte entre les jeunes et euh ou simplement de crise de nerfs où les jeunes pètent un câble pour x ou y raison. Puis c'est nous qui nous retrouvons comme catalyseur.

ETU : Et puis tu as remarqué que les troubles de comportements avaient peut-être un impact sur ça ou pas forcément ?

EDU : Pas forcément c'est plutôt le euh, le parcours de vie parce que c'est souvent contre nous c'est souvent sur des sujets sensibles euh les mamans, la sœur, les situations familiales qui sont compliqués où les jeunes ne connaissent pas forcément... Quand on a un jeune qui a sa famille qui est en Afrique et puis qu'on commence à insulter sa famille c'est un ressenti et puis ça fait après que c'est pas forcément lié à un trouble du comportement

ETU : C'est déjà arrivé qu'un jeune s'en prenne à vous mais il y avait quand même une bonne entente, un bon lien entre vous ?

EDU : Oui.

ETU : Ok donc le lien il évite pas forcément l'altercation.

EDU : Non et c'est paradoxale - « petit sourire » - souvent les situations que j'ai eu, j'avais un fort lien avec ces jeunes et on est arrivé quand même au clash physique. Souvent même, c'est des jeunes avec qui on a un fort lien. Et puis c'est pas l'altercation physique en soit qui remet en cause le lien.

ETU : Mmh ok et puis le jeune qui s'en prend physiquement à un éducateur, c'est pour montrer sa puissance, son invulnérabilité, un besoin d'externaliser ou autre chose selon toi ?

EDU : Dans certains cas, c'est pour montrer la puissance par rapport à l'éducateur. C'est moi qui est le pouvoir sur toi euh autrement non c'est vraiment, c'est beaucoup plus souvent pour externaliser et euh un trop plein. Quand on en arrive à l'altercation physique c'est qu'en général il y a un trop plein.

ETU : Et du coup il y a quelque chose qui a pu t'aider à avancer après une agression, quelque chose qui t'as aidé à aller de l'avant ?

EDU : Je dirai c'est surtout le soutien des collègues et de la direction très clairement. Parce qu'on a toujours été soutenu à ce niveau-là par rapport à des situations de violences physiques. Globalement, moi personnellement j'ai toujours été soutenu donc ça c'est important.

ETU : Justement l'institution après l'événement, au niveau de l'équipe et par rapport à la hiérarchie, il y a vraiment un soutien qui est mis en place, c'est pour tout le monde la même chose ?

EDU : Oui c'est systématique. Il y a eu certaines fois des manquements mais moi à chaque fois que j'ai eu ça, on a toujours un peu débriefé avec les collègues. On est trois équipes de cinq donc on peut débriefé à cinq et on a toujours eu un soutien euh la direction nous a toujours dit que s'il y avait besoin de supervision, il y avait des superviseurs et il y a moyen de demander une supervision d'équipe et ou personnel. Donc on a toujours été bien suivi et on a toujours énormément de choses à mettre sur papiers pour pouvoir débriefé aussi. Mettre les faits clairs mais ça certaines fois c'est difficile sur le moment il y a des choses qu'on oublie mais sur chaque situation de violence on a un événementiel clair et précis et parfois même on arrive à le minuter et puis euh où il y a tous les acteurs de la situation qui amènent leur élément ce qui nous permet d'avoir une vision claire de la situation.

ETU : Et puis l'agression, pour toi elle a eu un impact sur ta pratique au niveau de ta prise en charge après la première agression que tu as vécu. Tu as modifié quelque chose en situation de conflit est-ce que tu prends plus de distance ou pas forcément ?

EDU : Pas forcément. Pas forcément après j'ai abordé le euh, après ma première situation de violence physique, j'aborde un peu différemment quand même où tu te dis bah j'essaye d'éteindre le feu avant euh l'expérience fait qu'on essaye d'éteindre avant d'en arriver à la dernière étape de l'agression physique.

ETU : Donc tu n'as pas forcément mis des restrictions relationnels ou quoi que ce soit...Tu n'as pas mis de distance avec certains jeunes qui sont plus susceptibles d'avoir recours à de la violence

EDU : Non mais certains éducateurs le font. Moi, personnellement je le fais pas forcément.

ETU : Ok. Et t'as pu rencontrer des limites à la suite d'une agression ? Tu t'es dit là je sais plus quoi faire ?

EDU : Sur une situation ouais. Je me suis retrouvé vraiment à être à être perdu dans la prise en charge alors que c'était un de mes jeunes, une de mes références ou oui très clairement j'étais perdu et je ne savais vraiment plus quoi faire. Et euh le jeune avait poussé, il y avait énormément d'éléments supplémentaires à la situation qui font que c'était très compliqué et euh là on a demandé en équipe et moi personnellement à ne plus avoir ce jeune chez nous. C'était plus vivable et envisageable de travailler avec lui.

ETU : Et vous vous le vivez comment ça ? Du fait qu'on puisse plus prendre en charge un jeune.

EDU : C'était compliqué. Euh c'était quand même, j'avais déjà 5 ans d'expérience donc j'étais pas forcément un novice là-dedans. Euh moi j'avais trouvé compliqué personnellement et de là je me suis rendu compte que ça devenait compliqué parce que j'arrivais plus à couper justement en me disant je pars d'ici et euh ça me prenait jusqu'à la maison alors que j'avais toujours réussi malgré les situations de violences à couper d'une fois que je partais d'ici. Quand ça commençait vraiment à m'envahir et puis à m'envahir personnellement. C'est là qu'on s'est quand même posé et on a fait l'image de la situation, de tous les éléments qu'ils y avaient et puis euh en tant qu'équipe, on s'est positionnée vers notre chef et maintenant il faut, il faut cesser parce que c'est trop. Il y avait trop d'éléments en jeu.

ETU : (...)

10.4) Grille d'analyse extrait pour le lecteur

Hypothèses	Éducateur 1	Éducateur 2	Éducateur 3	Éducateur 4	Mot-clés
1. L'identification des types de violences utilisées et les raisons qui poussent les adolescents à avoir recours à des actes violents est fondamental pour un éducateur social travaillant en foyer avec des jeunes.	<p>Type : verbal souvent, on va dire souvent verbal très clairement. Euh physique parfois euh des menaces euh certaines fois en l'air très clairement où c'était des menaces en l'air et puis ça n'allait pas plus loin. Certaines fois on a quand même dû s'empoigner parce qu'on avait des jeunes qui prenaient même des couteaux qu'on a parlés. Alors on a que des couteaux à beurre ou des fourchettes mais ça fait toujours son petit effet en général.</p> <p>INTENTION : Alors c'est rarement personnel, c'est rarement directement dirigé contre l'éducateur. Il y a toujours un déclencheur qui peut être tout et n'importe quoi. Une fois je me suis retrouvé très clairement à devoir contenir un jeune qui voulait me sauter dessus. J'étais devant la porte et il voulait aller taper un autre jeune donc j'étais juste à la place de la porte. J'étais au mauvais moment au mauvais endroit mais je me suis mis à cet endroit-là parce que je pouvais pas les laisser se taper. C'est souvent des petits déclics. Histoire d'argent de poche, histoire d'insulte entre les jeunes ou simplement de crise de nerfs pour x ou y raison. Puis c'est nous qui nous retrouvons comme catalyseur.</p> <p>INTENTION : Après on s'est quand même rendu compte que beaucoup de jeunes venaient sur les grands parce qu'ils avaient besoin de se confronter à quelqu'un de solide entre guillemets (...)</p>	<p>Types : Alors des insultes, pas mal d'insulte ou des gestes sans vraiment me toucher mais des gestes de provocation et puis euh je dirai plus verbal que physique actuellement.</p> <p>DEF : Alors du moment où moi je me sens dans une situation inconfortable ou je sens aussi au niveau de mon corps que je sens que j'ai la boule qui commence à monter et que mes émotions partent un peu dans tous les sens. Pour moi, c'est que du coup je suis dans une zone inconfortable et puis bah je prends mon agression comme ça enfait. C'est beaucoup dans le physique que je ressens ça et puis euh pour moi rien que les insultes c'est de la violence.</p> <p>INTENTION : Non pour moi il y a pas toujours une intention. Je pense que pour certains il y a peut-être une intention parce qu'ils ont peut-être beaucoup de colère et qu'ils ont peut-être l'intention de faire du mal parce qu'ils ont des choses à sortir. Par contre je pense que dans certaines situations, c'est vraiment une non gestion des émotions tout simplement et il y a pas une intention de faire du mal derrière.</p> <p>INTENTION : Je pense qu'il y a des signes avant-coureur qu'on peut détecter mais pas toujours</p>	<p>DEF : Bah la violence c'est je trouve ça peut être autant verbale que physique et puis c'est vraiment de se sentir bah d'avoir peur, d'avoir eu peur et de se sentir agressé et l'émotion aussi après quand on y repense. La peur de devoir revenir travailler. La peur d'être avec ce jeune.</p> <p>Je trouve ce qui me fait surtout peur ici c'est pas forcément les ados quand ils te viennent contre mais c'est plus les ados qui ont un côté psy parce que je trouve qu'il y a pas ce déclic dans leur tête de se dire ah mais en face j'ai un être humain, une femme et je vais pas aller jusqu'au bout. Je trouve que quand c'est des jeunes avec des troubles psy, il y a plus ça et ils sont capables de tout. Donc oui ça me fait peur mais heureusement j'ai pas vraiment vécu d'agression en activité. Il y a eu des moments où j'ai eu peur et j'ai appelé et tout de suite mes collègues sont venus.</p> <p>INTENTION : Je trouve que ça fait partie du job sans se dire qu'on est des Putching Ball et qu'on doit tout accepter mais faut aussi faire un bout de chemin en se disant ces jeunes ils sont malades et si il y a ce côté psy c'est que justement ils arrivent pas à s'arrêter et que si ils arrivaient bah ils le feraient. Et c'est pas forcément volontaire après il y a aussi le fait qu'ils en jouent parce que quand il voit que t'as peur ça me dérange s'ils en jouent. Ce qui devrait être plus réfléchi ici je trouve c'est l'accompagnement de la violence et l'accompagnement de la personne qui a eu de la violence de ok bah voilà t'as eu ça euh c'est pas admissible mais qu'est-ce qu'on fait pour toi pour te soutenir et pour t'aider et t'accompagner.</p>	<p>Il y a eu beaucoup de jeunes qui ont reçu très peu de structure dans leur éducation, très peu de non et très peu de cadre. Et du coup c'est des jeunes qui ont beaucoup de mal à gérer la frustration et qui arrive pas à trouver un autre moyen pour canaliser leur émotion d'utiliser la violence.</p> <p>DEF : La violence physique ça peut être autant envers un bâtiment qu'une personne, parce que peut-être c'est une manière de montrer la force et de dire que dans tous les autres domaines je suis nul mais la force tu m'auras pas, je vais t'avoir.</p> <p>INTENTION : Donc en général les jeunes s'en prennent quand même moins aux femmes parce qu'ils ont quand même un peu de fierté (rire) mais ça arrive qu'ils viennent quand même au contact physique. L'intimidation c'est la première chose</p> <p>DEF : C'est une bonne question ça ! Pour moi la violence c'est toute formes on va dire que ce soit physique, morale ou psychologique hein ça peut être des mots, ça peut des attitudes à répétition, ça peut être des coups, des gestes qui vont trop loin en termes de limites parce qu'ils ont franchi la limite interpersonnelle, parce qu'ils ont franchi un peu le code social enfin c'est tout enfin c'est un comportement inadapté et qui va au-delà de ce qu'on attend dans une société avec certaines normes j'ai envie de dire.</p>	<p>Concept v. Types de v. Intentions Défi de l'auto.</p>