

École Supérieure
Domaine Social Valais

Mémoire pour l'obtention du diplôme ES
de maîtresse socioprofessionnelle

Le MSP face à la violence verbale des adolescents



Fellay Yves

Référent thématique : **Régis Volluz**

Filière ES / Formation PTA / Promotion 2013
Année académique 2015-2016

Sion, janvier 2016

Résumé

Faire face à un groupe d'adolescents n'est pas toujours chose aisée. Il est difficile de gérer certaines situations, même en ayant un peu d'expérience, de « bouteille ». J'ai recherché dans ce travail à faire un tour d'horizon des différents outils dont le MSP peut tirer avantage afin de s'extraire au mieux de ces situations et de durer dans ce métier qui demande beaucoup de patience, d'autocritique et de persévérance.

Deux axes ont été approchés : d'un côté, l'axe formatif avec des solutions plus pédagogiques, et de l'autre, un axe normatif pouvant rimer avec cadre, sanction et loi suisse. Ces deux axes complémentaires peuvent contenir des outils qui aideront certainement le professionnel novice ou mal à l'aise avec les situations de violence verbale.

Mots-clés

Adolescence – Violence verbale – Outils – Action socioprofessionnelle – Prise en charge

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier mon référent thématique, M. Régis Volluz pour sa disponibilité ainsi que pour la transmission de ses nombreuses compétences dans l'élaboration d'un travail de recherche, mon correcteur et chef de centre M. Régis Héritier pour son œil attentif et ses corrections formatives, mon praticien formateur M. Jean-Frédéric Bruttin qui m'a épaulé dans ce processus, et notre responsable de mémoire et chargé de cours M. Jean-Yves Riand qui nous a guidé dans ce parcours.

Je remercie également toutes les personnes avec qui j'ai pu m'entretenir pour leur disponibilité et leur désir de transmettre leurs expériences.

Je remercie ensuite mes proches qui m'ont accompagné et soutenu dans cette année parfois difficile.

Enfin, je remercie mes collègues ainsi que mes camarades de classe pour leur aide précieuse, qu'elle soit d'ordre théorique ou pratique.

Avertissement

« Les opinions émises dans ce mémoire n'engagent que leur auteur ».

Illustration de couverture

<http://www.laurent-mucchielli.org/index.php?post/2012/03/07/Violence-verbale-fulgurances-au-quotidien-comprendre-et-agir>

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Cadre de recherche	1
1.1.1	Illustration	1
1.1.2	Thématique traitée	1
1.1.3	Intérêt présenté par la recherche	2
1.2	Problématique.....	2
1.2.1	Question de départ	2
1.2.2	Précision, limites posées à la recherche	2
1.2.3	Objectifs de la recherche	2
1.3	Cadre théorique	3
1.3.1	Eléments constitutifs de la question de départ	3
1.3.2	Eléments constitutifs de la réponse	7
1.4	Cadre d'analyse.....	7
1.4.1	Terrain de recherche et échantillon retenu	7
1.4.2	Méthodes de recherche	8
1.4.3	Méthode de recueil de données et résultat de l'investigation	8
2	Développement	9
2.1	Introduction et annonce des chapitres développés	9
2.2	Axe formatif.....	9
2.2.1	La gestion du stress.....	9
2.2.2	La communication non-violente.....	13
2.2.3	La systémique.....	15
2.2.4	La PNL.....	19
2.2.5	Synthèse de l'Axe formatif.....	23
2.3	Axe normatif.....	24
2.3.1	Utiliser le règlement interne	24
2.3.2	Utiliser la loi suisse	27
2.3.3	Synthèse de l'Axe normatif	29
2.4	Outils supplémentaires	29
3	Conclusion	31
3.1	Résumé et synthèse de la recherche	31
3.2	Limites du travail	32
3.3	Perspectives et pistes d'action professionnelles	33
3.4	Remarques finales.....	33
4	Bibliographie	35
5	Annexes.....	37
5.1	Annexe 1 : grille d'entretien	37
5.2	Annexe 2 : Echantillon retenu.....	37
5.3	Annexe 3 : Grille de dépouillement (extraits)	38
5.4	Règlement des Ateliers de Champlan	39

1 Introduction

1.1 Cadre de recherche

1.1.1 Illustration

Je travaille à l'Institut Saint-Raphaël qui accueille et accompagne des adolescents en rupture scolaire, sociale, affective. Mon emploi dans le cadre de l'atelier du Centre de Préformation Mixte (CPM) consiste à encadrer ces jeunes dans une dynamique de travail assez stimulante. Nous accueillons neuf jeunes dans notre structure et, en principe, tous les jeunes participent, 7h45 par jour, aux travaux d'atelier. Ces derniers sont divers, allant de dessins ou peintures créatives, à des travaux plus contraignants, tels que l'entretien des gazons, le nettoyage de l'espace de vie ou le ponçage de meubles pour la rénovation.

Ces jeunes n'ayant pour la plupart jamais travaillé sont confrontés à un milieu ainsi qu'à des stimulations auxquelles ils ne sont pas habitués. Chacun d'entre eux réagit de manière différente à ces changements. Parfois avec motivation et désir d'apprendre, souvent avec difficulté, déni et incompréhension, de temps en temps avec violence. La violence physique est rare dans notre atelier et je n'y ai été confronté qu'une fois en 24 mois de service. Par contre, la violence verbale est assez régulière et les moments de crise, notamment dans des instants de grandes frustrations vécus par un jeune, peuvent déborder vers des situations émotionnellement très difficiles. La violence verbale se traduit par des insultes proférées par le jeune envers ses pairs ou envers le MSP. Cela peut aller de simples insultes à des insultes plus virulentes. Il est même arrivé qu'un jeune m'adresse des menaces de représailles du type « je vais vous retrouver ; si je vous croise dans la rue ; mon frère viendra vous régler votre cas ».

Dans un lieu fermé, en face à face et en privé, il est assez aisé de réagir face à un jeune qui se montre insultant, agressif ou menaçant. Par contre, dans une situation de groupe, la dynamique est totalement différente. Souvent, le jeune déborde voire s'emporte de manière plus extrême, et j'avoue que dans ces situations, j'ai de la difficulté à ne pas perdre la face, à garder mon calme et à maîtriser mes émotions.

Le groupe et ses dynamiques, surtout chez les adolescents, peut amener le jeune à être plus violent qu'il ne l'aurait été dans un climat privé. L'influence de ses pairs peut péjorer la situation. Entre adolescents, on veut souvent se comparer, exister par le regard de l'autre, on a des choses à prouver, on teste les limites, on cherche à faire partie du groupe. Le jeune peut également se sentir humilié lorsqu'on le reprend sur ses paroles, sur ses actes devant les autres. Il peut alors se sentir « menacé » et donc, plutôt que de perdre la face, devenir violent et insultant.

1.1.2 Thématique traitée

Il est donc important dans un premier temps de faire un état des lieux des éléments théoriques sur les thématiques principales concernant ce sujet. Qui sont les adolescents ? Quelle définition peut-on en donner ? Comment réagissent-ils ? Pourquoi ? Ensuite, qui sont les adolescents en difficultés que nous accueillons ? En quoi sont-ils différents des autres ? Pourquoi notre manière d'agir avec eux doit-être plus personnalisée, plus réfléchie ?

Il ne faudra pas omettre de parler du groupe et de ses effets. Effectivement, la violence verbale évoquée ne se présente que très rarement dans une relation individuelle, mais

survient plus fréquemment lorsqu'il y a un groupe. Plus le nombre de jeunes est conséquent, plus la violence, verbale ou physique, se ressent.

Et le travailleur social dans tout ça ? Dans le cadre de l'atelier du CPM, le MSP doit y faire face, il y est obligé. Comment peut-il alors réagir ? Y'a-t-il des méthodes, des techniques, que ce soit pour gérer sa propre émotion, ou pour gérer la situation elle-même ? Quels sont donc les outils permettant de faire face aux situations de violence verbale ?

1.1.3 Intérêt présenté par la recherche

La maîtrise de ces outils est indéniablement nécessaire afin de « survivre » et de « vieillir » dans le métier. J'espère donc parvenir, grâce à ce travail, à mettre des mots sur cette thématique qui me tient à cœur, et ainsi pouvoir mener à bien ma mission première qui est d'aider ces jeunes à surmonter leur quotidien. En effet, plus ma « boîte à outils » sera remplie, plus il me sera aisé d'utiliser le bon outil au bon moment. Il s'agit de compréhension avant tout : en effet, les apports théoriques apportés par mes recherches bibliographiques mis en lien avec les pistes d'actions qui me seront proposées lors des entretiens me permettront d'élargir mon champ de vision. Je disposerai alors de nouvelles cartes afin d'éviter de tomber dans des pièges comme la montée en symétrie, la sanction systématique ou même la violence face à la violence. Quant à la concrète pratique du métier, seule l'expérience peut la créer et évidemment rien ne peut remplacer des années passées sur le terrain, du vécu, de la « bouteille ».

1.2 Problématique

1.2.1 Question de départ

Afin de traiter le thème désiré, j'ai formulé la question de départ comme suit :

«Quels sont les outils à disposition du MSP lorsqu'il est confronté à la violence verbale d'adolescents dans le cadre d'une prise en charge d'atelier ? »

1.2.2 Précision, limites posées à la recherche

Afin de limiter mon champ de recherche et d'être le plus ciblé possible, j'ai décidé de répondre à la question de départ sous la forme d'un tableau (chapitre 1.3.2). Selon moi, il y a deux axes bien distincts qui permettent de faire face à la violence verbale : l'axe formatif, concernant le côté pédagogique, et l'axe normatif, relatif aux aspects disciplinaires tels que les sanctions, le droit, la loi.

Ma réponse est donc séparée en 2 axes. Pour l'axe 1, elle pourrait être exprimée comme suit : « *Afin de faire face aux situations de violence verbale, le MSP doit tout d'abord gérer son stress, ensuite il établira une communication non-violente avec le bénéficiaire dans une approche systémique complétée par des éléments de programmation neurolinguistique (PNL).* »

Pour l'axe 2, elle serait retranscrite ainsi : « *Le règlement interne à l'institution et la loi suisse sont également des outils dont peut disposer le MSP lorsqu'il est confronté à la violence verbale.* »

1.2.3 Objectifs de la recherche

D'un point de vue théorique, les objectifs de ma recherche sont de mieux connaître les différents concepts de ma thématique. Je m'intéresserai à la notion de violence verbale.

J'essaierai de voir les similitudes et les différences entre la violence physique et la violence verbale. J'essaierai également de mieux comprendre la notion d'adolescents en essayant de définir de manière précise qui ils sont. Je rechercherai à étudier brièvement les notions relatives à l'adolescent en difficulté afin d'avoir de meilleures connaissances sur la population avec laquelle je travaille. Enfin, la notion de groupe me permettra de mieux comprendre quelles en sont les dynamiques et surtout comment les gérer. J'aborderai ensuite les notions de gestion du stress, de communication non violente, de systémique et de PNL, qui sont les items de ma grille d'entretien. Ces derniers seront définis brièvement dans l'introduction de ce document, et repris lors du développement. Enfin, je me pencherai sur le droit suisse afin de savoir s'il existe des lois concernant la violence verbale, applicables et/ou appliqués aux adolescents dans le cas d'une atteinte grave ou répétée envers un pair ou un adulte.

Enfin, sur un plan pratique, et en rapport avec les entretiens qui seront réalisés, l'objectif est clairement d'avoir une vision d'ensemble des différentes méthodes, techniques et manières d'aborder les cas de violence verbale, qu'ils soient directement liés à une confrontation avec l'adulte, ou même lors d'altercations entre jeunes. Ceci dans le but de mieux gérer les dynamiques dans le cadre de ma prise en charge d'atelier, mais également de me préserver afin de durer dans le métier le plus longtemps possible.

1.3 Cadre théorique

Dans ce chapitre, je vais passer en revue les éléments théoriques utiles à ma recherche. En premier, je citerai et définirai les éléments contenu dans le titre de ma question de départ et y apporterai des explications. Ensuite, je me contenterai de citer les éléments de ma réponse car ces derniers seront repris dans le développement de ce dossier.

1.3.1 Eléments constitutifs de la question de départ

Pour rappel, voici ma question de départ : «Quels sont les **outils** à disposition du **MSP** lorsqu'il est confronté à la **violence verbale** d'**adolescents** dans le cadre d'une prise en charge de **groupe** en atelier ?»

- **Les outils**

J'ai décidé d'utiliser le terme « outil » pour désigner dans ce travail les méthodes, les idées, les concepts qui pourraient aider un professionnel à faire face aux situations de violence. En effet, le travailleur social est un professionnel, et tout comme un mécanicien, un menuisier ou un employé de commerce, il doit disposer d'une boîte à outils lui permettant d'exercer. N'importe quel professionnel a besoin d'un certain nombre d'outils pour faire face aux situations du quotidien. Dans le travail social, un travailleur a également besoin d'en disposer. Le but de ce travail est donc de confronter les outils que je pense posséder et ceux qui m'ont peut-être échappés, que je n'avais sans doute pas imaginés.

- **Le MSP**

Voici la définition du maître socioprofessionnel, telle qu'elle se trouve sur le site officiel de l'orientation professionnelle suisse *orientation.ch* :

Le maître socioprofessionnel ou la maîtresse socioprofessionnelle ES aide les personnes inadaptées ou handicapées physiques, sensorielles, motrices, psychiques, intellectuelles et sociales à effectuer divers gestes et activités professionnelles appropriés et ciblés. Ils les aident à acquérir des capacités professionnelles précises qui favorisent leur épanouissement et leur autonomie. Ils les préparent ainsi à s'intégrer au mieux dans un atelier adapté ou dans le circuit économique ordinaire d'une entreprise.

- **La violence verbale**

Après de nombreuses recherches, j'ai pu m'apercevoir que la violence verbale était souvent rattachée à un concept de violence psychologique. Sur certaines références en ligne, j'ai remarqué qu'on assimilait facilement la violence verbale à la violence faite aux femmes ou envers des groupes minoritaires. On rattache également ce concept de violence verbale à celle faite aux enfants. Ce n'est pas ici le but de mon propos. Je désire parler de la violence verbale en tant que telle. Voici une définition qui convient bien au concept de mon étude :

« La violence verbale implique des paroles et des propos agressifs et blessants tels les cris, les insultes, les humiliations, les menaces de violence physique, de représailles » (Legendre, 2005, p.1446).

La violence verbale à l'Institut Saint-Raphaël est quotidienne. Dans la majorité des cas, il s'agit d'insultes proférées de la part des jeunes envers leurs pairs. Mais régulièrement, des jeunes s'énervent, notamment lorsqu'ils vivent des moments de frustrations, et là elles peuvent également être proférées envers des adultes. Il s'agit pour la plupart du temps d'insultes indirectes, de jurons, mais parfois elles prennent des proportions plus importantes et aboutissent à des menaces de violences physiques, voire des menaces de mort. Ces situations sont rares mais, lorsqu'elles surviennent, elles peuvent amener à des dérapages importants qui peuvent mettre la sécurité des jeunes en péril.

La violence verbale peut toucher l'être humain dans son for intérieur et lui causer des dégâts et des dommages parfois irréversibles. Selon Beaumont (2011) « La violence verbale crée une tension chez la personne agressée qui est maintenue dans un état de peur. Les enfants comme les adultes peuvent en être les auteurs... » (p. 10).

- **Les adolescents**

Il y a maints articles, revues, ouvrages et livres traitant de l'adolescence. Je me suis particulièrement intéressé à la vision donnée par Michel Fize. Ce dernier met en confrontation les idées reçues sur les adolescents avec ce qu'il a longuement étudié. Il a publié une douzaine d'ouvrages sur le sujet et s'y intéresse depuis plus de 30 ans. Selon lui, les raccourcis entre l'adolescence et la puberté sont trop rapides. Selon *Larousse.fr* (2015), « l'adolescence est une période de la vie entre l'enfance et l'âge adulte, pendant laquelle se produit la puberté. »

Voici un extrait de l'ouvrage de Fize (2002) intitulé *Les Adolescents* et qui démontre que l'adolescence est autrement plus complexe :

« La confusion adolescence-puberté, nous la retrouvons chez Freud, qui s'est peu intéressé à cet âge de la vie, n'y faisant allusion que dans le troisième de ses *Trois essais sur la théorie de la sexualité* (1905) où il nous livre quelques considérations sur « les métamorphoses de la puberté. »

Cette confusion n'a pas disparu avec le temps, elle reste de mise chez la plupart, sinon la totalité des psy (-chologues, -chanalystes, -chiatres, -chothérapeutes.) Pour ces spécialistes, l'adolescence équivaldrait au « tout pubertaire », dans ses dimensions physiologiques et psychique [...] avec, cependant, des divergences quant à savoir si les transformations corporelles précèdent ou non les mutations psychiques (les psychanalystes pencheraient plutôt pour l'affirmative).

Cette définition de l'adolescence est pourtant « incomplète » voire « inexacte ». Ce que disait Heidegger de l'homme vaut ici pour l'adolescent : « C'est un être si vaste, si polymorphe et si divers qu'il échappe toujours par un aspect à toute définition. Ses côtés sont trop nombreux. » (*Kant et le problème de la métaphysique*, 1929). L'adolescence, ce n'est (pas seulement en tout cas) ce processus vital qu'on nomme puberté (avec ses deux versants, biologiques et psychiques), c'est aussi un état social et culturel, caractérisé par un nouveau rapport au monde et aux autres, de nouveaux modes de vie entre pairs.

L'adolescence est bien, « selon le mot juste de Marcel Mauss « un fait social total ». La relation dialectique entre développement individuel et développement social, déjà mis en évidence par Erik Erikson, rend nécessaire, pour la compréhension du phénomène, le concours de toutes les disciplines : histoire, ethnologie, sociologie » (p.21).

Ce qui m'intéresse dans cette approche est la notion de complexité de l'adolescent. En effet, Fize explique et démontre que l'adolescent est un être à part entière, beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît, et qu'il ne saurait être réduit à une définition de quelques lignes, ou à une limite inférieure et supérieure d'âge.

Retenons donc que l'adolescence est une période de changement entre l'enfance et l'âge adulte, sur cela nous sommes plutôt tous d'accord, que c'est une période difficile à vivre, et qu'elle est la cause de nombreux changements d'ordres psychique, physique, mais également, et c'est là le propos de M. Fize, d'ordres sociologique, culturel, interactionnel, sexuel, etc.

- **Les adolescents de l'Institut Saint-Raphaël**

Les jeunes avec qui je travaille quotidiennement sont une preuve parfaite de cette analyse. En effet, ils sont d'une complexité immense et ont souvent eu des parcours de vie chaotiques. Bon nombre d'entre eux ont été abandonnés. Ils ont pour la plupart manqué d'amour, et aucun d'eux n'a connu une situation de vie stable et sécurisante. Leurs cadres ont été soit trop stricts et autoritaires (violence verbale, physique, psychologique), soit beaucoup trop laxistes avec des parents trop souvent absents ou désintéressés. Certains

d'entre eux ont vécu en institution. Cependant, malgré la référence d'un éducateur, malgré la présence de personnes bienveillantes, ils ont manqué de repères fixes et de stabilité, trop souvent ballotés d'institutions en institutions. Ils ont vécu de trop nombreux changements:-

Il va sans dire également que tenter d'expliquer ou définir ces jeunes en un seul chapitre serait un exercice beaucoup trop périlleux. Je me contenterai de faire référence au chapitre précédent et d'indiquer ici à quel point ce groupe de personnes est complexe.

- **Le groupe**

Voici la définition du groupe selon *larousse.fr* (2015) « Ensemble de choses, d'animaux ou de personnes, formant un tout et définis par une caractéristique commune : *Groupe ethnique. Le groupe des moyens et le groupe des forts.* »

Selon Aubry (2005), le groupe est un système à part entière qui contient un dynamisme qui lui est propre. Il a ses propres problèmes, échecs, succès ou joies. Les relations entre les membres du groupe ne sont pas les mêmes à l'intérieur ou à l'extérieur de ce dernier. De plus, les relations évoluent dans le temps. Le départ d'un seul membre du groupe ou l'arrivée d'un autre peut changer la dynamique générale de celui-ci. Il y a des leaders, positifs ou négatifs. Autre point important, le groupe est différent de la somme de ses individus, ce qui amène à considérer le groupe de manière plus complexe. Enfin, un changement dans l'une des parties, entraîne un changement dans toutes les autres parties.

Ces notions sont très intéressantes car elles démontrent bien la complexité d'un groupe. En effet, le groupe est une entité à part entière et ses éléments évoluent en fonction de sa propre dynamique. Dans les ateliers de Saint-Raphaël, cette logique est confirmée. Les dynamiques à court, moyen ou long terme changent constamment. Au sein d'une même journée d'atelier, on peut en observer bon nombre selon qu'un des protagonistes arrive, parte, change d'humeur ou se mette au travail. Je pourrais comparer cela avec l'état d'esprit général. Parfois ce dernier est bon, la motivation au travail est satisfaisante, et tout le monde s'affaire du mieux qu'il peut pour effectuer sa tâche de manière correcte. Arrive alors un jeune qui a reçu une mauvaise nouvelle, une sanction ou une remontrance de la part d'un adulte et tout peut basculer en quelques minutes. La motivation baisse, les jeunes se mettent à discuter, l'énervement se fait sentir, la dynamique a complètement changé, l'état d'esprit est mauvais.

J'ai également pu observer le contraire. Parfois un leader positif peut à lui seul faire évoluer une situation dégradée vers une journée de travail optimale. En usant de son esprit de persuasion et en démontrant à ses pairs que les professionnels sont là pour les aider, les faire évoluer, il peut modifier la dynamique de travail et l'ambiance générale en quelques phrases. Cette personne est souvent un allié du MSP qui peut lui demander gentiment de l'aide dans la résolution des problèmes internes aux jeunes. En effet, nous ne sommes pas toujours au courant des relations entre ces derniers, et parfois la parole du leader peut l'emporter sur les convictions de certains pairs. Tout le monde est alors gagnant. En premier lieu le groupe, car il se retrouve alors dans une situation calme et détendue. Ensuite, le jeune leader, car il se sent valorisé par son action. Et enfin le MSP, qui évite de s'épuiser dans la résolution d'un conflit dont il n'a pas forcément la connaissance.

Pour terminer, le professionnel, responsable de la dynamique dans son atelier, doit favoriser une ambiance saine de travail en étant cadrant, mais aussi organisé, professionnel, bienveillant et impartial. Il doit traiter les personnes avec la même rigueur, mais également avec la même empathie. S'il n'est pas objectif dans sa prise en charge, dans ses décisions, le groupe va être fortement divisé et les tensions vont alors se créer.

1.3.2 Eléments constitutifs de la réponse

Ma réponse a été, comme mentionné précédemment, divisée en 2 axes. Un premier axe qui concerne le côté pédagogique, qui est nommé axe formatif, et un second, concernant les aspects restrictifs, qui est nommé axe normatif. Comme l'explique Maurice Nanchen (2002), après des siècles d'éducation trop rigide, qui obligeait l'enfant à se soumettre à l'adulte, on est passé récemment à un style complètement opposé, où les parents s'efforcent de satisfaire tous les besoins de l'enfant. Les résultats n'ont pas été à la hauteur des espérances car, pour grandir, l'enfant a besoin aussi bien du «normatif» que de «l'affectif». Plutôt qu'affectif, mais me basant sur cette idée, j'ai décidé d'appeler le premier axe «formatif». Ce dernier, complétant le côté normatif, se voit plutôt centré sur la co-construction, sur la recherche de solutions et les tentatives d'amélioration reposant sur la communication, la gestion du stress de l'une et l'autre partie, ainsi que sur la gestion des émotions. L'axe normatif, quant à lui, sera centré sur la sanction, la punition (nous verrons si elle est utile), la réparation sous plusieurs formes ainsi que sur la Loi qui est un garde-fou et, au final, l'autorité suprême en cas de dérapage trop important.

Voici les éléments de ma réponse, divisés en ces deux axes :

- | | |
|----------------|---|
| Axe formatif : | <ul style="list-style-type: none">- La gestion du stress (alimentation ; sommeil ; moyens de se libérer l'esprit ; spiritualité)- La communication non-violente (observation ; sentiment ; besoin ; demande)- La systémique (Le système ; les interactions ; la méta communication ; qui a un problème ?)- La PNL (recadrage ; ancrage ; dissociation ; synchronisation) |
| Axe normatif : | <ul style="list-style-type: none">- Le règlement interne (rappel à l'ordre ; mise à l'écart ; sanction ; punition)- La loi suisse (amende, excuse, réparations ; travaux d'intérêts généraux (TIG) ; Prison ou placement dans un centre ; médiation) |

En annexe 1, vous trouverez la grille d'entretien qui reprendra ces points.

1.4 Cadre d'analyse

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Mon dossier traitant de la violence verbale, des adolescents en difficulté et de la prise en charge d'atelier, j'ai décidé de restreindre mon terrain de recherche aux institutions prenant

en charge des jeunes en situation difficile. Pour un aspect pratique d'un point de vue géographique, je me suis centré sur deux institutions valaisannes : l'Institut Saint-Raphaël (ISR), dans lequel je travaille, et le Centre Educatif de Pramont, situé à Granges. Ce terrain me semble cohérent également d'un point de vue logique. En effet, lorsqu'un adolescent dépasse une certaine limite au sein de l'ISR, il peut, sous certaines conditions, être placé quelques jours à Pramont. Cette institution est donc complémentaire à celle dans laquelle j'officie et les informations qui pourront m'être données par les professionnels y travaillant me seront utiles dans ma recherche.

L'échantillon, à savoir les personnes interrogées, est composé de sept travailleurs sociaux dont trois chefs de centre, deux éducateurs et deux MSP. Je pense que des avis provenant d'autre professions et fonctions, mais restant dans le domaine de l'aide aux adolescents, me seront également utiles. En effet, même si la fonction n'est pas la même, les outils sont, selon moi, très similaires et/ou pour le moins complémentaires. Ils élargiront ma perception de la problématique. De plus, j'ai décidé de prendre un échantillon composé de personnes formées et de personnes en formation, sans en faire une distinction particulière. La fraîcheur apportée par quelqu'un récemment dans le métier et en plein processus de formation m'intéressait.

Je me suis arrêté à sept entretiens car les réponses données par les personnes ont été, en fin de compte, assez similaires les unes par rapport aux autres. Vous trouverez l'échantillon complet en annexe 2. A noter que, par respect pour les personnes interrogées, les prénoms seront d'emprunt.

1.4.2 Méthodes de recherche

En premier lieu, j'ai procédé à une recherche bibliographique concernant les thèmes traités dans mon dossier. L'idée était d'approfondir mes connaissances, mais aussi de cerner les aspects qui m'étaient le plus utiles. En parallèle à cela, des discussions informelles avec mes collègues de travail, de classe, mon praticien formateur et ma superviseure étaient également menées sur le sujet traité afin de mieux définir mes besoins en termes de ressources théoriques et pratiques. Après avoir conçu mon projet de mémoire, des rencontres ont été organisées avec mon référent thématique. J'ai ensuite tenté de donner une réponse à ma question de départ, celle qui me paraissait la plus utile pour moi. Enfin, nous avons décidé de procéder par entretiens semi directifs. Ces derniers, comme leur nom l'indique, furent peu dirigés et je me suis efforcé d'être le plus objectif possible, à savoir de ne pas influencer les réponses des personnes interviewées. En effet, le but était de rester ouvert et d'avoir un panel de réponse le plus varié possible, afin de tenter de répondre au mieux à ma question de départ.

1.4.3 Méthode de recueil de données et résultat de l'investigation

La méthode ayant été celle des entretiens, j'ai dû préparer un guide d'entretien qui comportait les éléments contenus dans ma réponse. Les entretiens furent enregistrés à l'aide d'un dictaphone. Chaque entretien dura en moyenne 45 minutes et fut, ensuite, soigneusement analysé afin de pouvoir retranscrire chaque information utile à mon travail dans la grille de dépouillement (Annexe 3). Ainsi, la récolte de données m'a amené à faire une synthèse de chaque item. Ces derniers seront traités dans la partie « développement » de mon travail.

2 Développement

2.1 Introduction

Le développement de mon document sera scindé en deux axes : l'axe formatif, qui contient les items « gestion du stress », « systémique », « communication non-violente » et « PNL » et l'axe normatif qui lui se compose des items « règlement interne » et « Loi suisse ». Je procéderai de la même manière, pour chaque item, dans l'ordre où ils apparaissent dans ma grille d'entretien. Je vais tout d'abord expliquer pourquoi l'item en question me paraît pertinent et en apporter une notion théorique globale. Ensuite, je vais m'intéresser à chaque sous item, expliquer mes motivations et en poser quelques notions théoriques. Suite à cela, je ferai la synthèse de mes entretiens avec quelques citations en tentant de voir si les aspects traités sont utilisés dans la pratique.

Je ferai enfin un chapitre supplémentaire qui traitera des éléments qui m'ont été donnés et que je n'avais pas imaginés lorsque j'ai commencé mon travail. Je le nommerai « outils supplémentaires ».

2.2 Axe formatif

Dans cet axe j'ai voulu prendre en compte les outils qui pouvaient être qualifiés de « formatifs ». En opposition à « normatif », cet axe exclut tout ce qui a trait à la sanction, de quelque manière que se présente cette dernière. Le côté formatif peut être utile à l'utilisateur, mais également au professionnel. Lors de mes entretiens, j'ai pu constater que cet axe était composé également d'éléments qui se plaçaient en amont de la crise. Tout ce que le professionnel peut mettre en place avant la crise est en effet un outil pour parer à cette dernière, puisque par définition, grâce à l'outil en question, elle peut être évitée. Pour rappel, la réponse à ma question de départ, concernant l'axe 1 est : *« Afin de faire face aux situations de violence verbale, le MSP doit tout d'abord gérer son stress, ensuite il établira une communication non-violente avec le bénéficiaire dans une approche systémique complétée par des éléments de PNL »*.

Vérifions donc cette réponse dans la pratique :

2.2.1 La gestion du stress

Nos activités quotidiennes peuvent être teintées de stress. L'organisation difficile des journées, les nombreux changements de programme, l'attitude des usagers, les exigences de centre et même nos propres attentes nous en imposent une certaine dose, qu'il soit positif ou négatif. Apprendre à le gérer est donc primordial pour nous aider à affronter les situations de violence. Selon Bensalat (1989), « le stress est l'essence même de la vie [...] le stress est le courant, le mouvement qui nous pousse à nous éveiller le matin, à bouger, à vivre tout simplement. » On voit donc ici, et je pense à juste titre, que le stress en lui-même n'est pas quelque chose de négatif, mais plutôt un moteur à l'évolution d'une personne. Cependant, Bensalat nuance : « A l'inverse, l'excès de stress, le surmenage, les problèmes de tous ordres quotidiennement accumulés, provoquent des troubles, des maladies, diverses selon l'individu, et toujours un vieillissement prématuré » (p.21).

Voici ci-après les éléments que j'estime être importants afin de mieux gérer son stress :

- **L'alimentation**

L'alimentation peut être une composante du stress. Une bonne alimentation peut nous aider à mieux le gérer, et à l'inverse une mauvaise alimentation peut le renforcer. J'ai pu constater qu'une mauvaise alimentation entraîne une mauvaise digestion qui sera la source d'un sommeil peu réparateur et causera une fatigue préjudiciable. Toujours selon Bensalat (1989) « Une condition indispensable pour combattre le stress est de se nourrir le mieux possible » (p.50). Il y a selon lui des aliments stresseurs et des aliments antistress.

Dans mon échantillon, personne ne m'a spontanément parlé de l'alimentation ni de la maîtrise de l'alimentation pour faire face aux violences du quotidien. Cependant, certaines personnes à qui j'ai posé directement la question relative à l'alimentation m'ont répondu que cette dernière rentrait dans l'hygiène de vie et qu'effectivement cela était important. A contrario, une personne m'a répondu qu'il n'avait absolument pas changé sa manière de se nourrir, et que cela était propre à chacun. J'ai cependant dû aborder le sujet pour qu'elles m'en parlent.

En synthèse de ce sous-item, je pourrais donc dire que l'alimentation n'est pas une préoccupation pour la majorité des personnes interrogées.

- **Le sommeil**

Il est évident que lorsque nous manquons de sommeil, nous sommes plus susceptibles de mal gérer le stress, notamment dans les situations critiques. Dans un article concernant le sommeil, *le figaro.fr* (2012) explique qu'il y'a un lien entre privation de sommeil, hyperréactivité émotionnelle et stress :

« De nouvelles recherches, présentées au mois de juin au congrès de l'Académie américaine de la médecine du sommeil, ont cherché à démontrer par quels mécanismes la privation de sommeil décuplait notre degré d'anticipation aux émotions imminentes [...] L'anticipation est un mécanisme cérébral fondamental que partagent nombre d'espèces, rappelle Sylvie Royant-Parola, psychiatre responsable du centre d'exploration du sommeil de Garches (92). Cette mise en alerte n'est pas foncièrement négative et sert au contraire à nous préparer à des situations de danger. Il s'agit donc d'un mécanisme de survie. Mais lorsque celle-ci est exacerbée et se transforme en une hyperréactivité, elle devient négative et se caractérise par un stress, voire une anxiété sévère».

Lors de mes entretiens, Roger me répond qu'il est clair que, selon lui, le sommeil est primordial dans une fonction telle que la mienne. Xavier quant à lui explique que le sommeil est pour lui très important pour sa pratique professionnelle. En effet, selon lui, lorsqu'il n'est pas en forme et qu'il a mal dormi, les jeunes le sentent et ont plus facilement tendance à flirter avec l'irrespect et à tester ses limites. Il se doit donc d'être bien reposé lorsqu'il arrive au travail. Sylvain par contre, affirme qu'il n'a pas eu à recourir à des changements quant à son rythme et ses habitudes de sommeil. Il affirme ne pas avoir besoin de beaucoup de repos. Selon lui « c'est propre à chacun [...] certaines personnes ont besoin de plus de sommeil, d'autres moins. Mon directeur dors 3h par nuit et est en forme chaque matin ». On voit donc ici que les avis divergent et qu'il n'est pas forcément primordial pour chacun d'attacher une grande importance à son sommeil dans la gestion de son stress au travail.

En résumé, je peux dire que, sur trois personnes ayant un avis concernant le sommeil, deux seulement m'ont fait part de l'importance de ce dernier et une seule personne ne m'a répondu que ce n'était pas important pour lui. Sur sept personnes, une seule m'a instinctivement cité le sommeil comme source d'aide dans la gestion de son stress au travail. Je peux donc synthétiser en disant que le sommeil n'est pas abordé comme réponse majeure à ma question.

- **Moyens de se libérer l'esprit**

J'avais initialement intitulé cet item « Hygiène de vie ». Cependant, ayant décidé de traiter le sommeil et l'alimentation de manière distincte, j'ai pris la décision de créer un item relatif aux « moyens de se libérer l'esprit ». Par cela, j'entends tous les moyens qui permettent d'avoir l'esprit tranquille. On pourrait scinder cela en deux et dire que, d'une part, il est primordial de se libérer l'esprit des soucis du travail lorsqu'on le quitte le soir. On se place alors du côté du professionnel qui doit réussir à durer dans le métier en n'amenant pas ses soucis dans sa vie privée. Il doit donc trouver des moyens pour décharger ses émotions et pour « oublier » en quelque sorte sa journée. Les moyens de se libérer l'esprit sont nombreux et varient d'une personne à l'autre, mais la finalité en est la même. Pour Bensalat (1989), « le sport est une soupape de sécurité. Il permet de décompresser, d'éliminer en la consommant l'énergie produite en excès par le stress psycho émotionnel. Il procure à ceux qui en font un défoulement nerveux et un sentiment d'apaisement. »

Je prendrai ici la liberté de mettre en relation le sport et toute autre activité annexe qui permettent de décompresser, on pourrait également dire de se défouler. Ainsi, pour Raymond, il s'agit de partir faire une marche en montagne. Pour Charles, il s'agit « d'être zen, d'arrêter de travailler, de faire du Yoga ». Cyrille, quant à lui, indique : « partir marcher avec mon chien ça me fait un bien fou » : Marc « se défoule sur la PlayStation » et Xavier, lorsqu'il rentre dans sa voiture après une dure journée de travail, aime « mettre la musique à fond ». On voit donc ici que les moyens de se libérer l'esprit sont propre à chacun et extrêmement variés. Ces moyens permettent donc au professionnel de mieux gérer son stress au quotidien car il n'y aura pas d'accumulation d'énergie négative due aux situations critiques.

D'autre part, le professionnel doit libérer son esprit des soucis de sa vie privée lorsqu'il arrive au travail. On se place alors du côté des bénéficiaires. Si le MSP a l'esprit préoccupé par des soucis privés, il ne pourra pas effectuer une prise en charge satisfaisante et c'est le bénéficiaire qui en sera la victime. Il se doit donc d'être capable de laisser ces derniers derrière lui, du moins le temps de sa prise en charge. Ainsi, Raymond indique : « je dis toujours qu'il faudrait laisser tes soucis privés lorsque tu passes le panneau indicateur du village, même si je sais qu'en pratique c'est très difficile ». Pour lui, la solution est également « une organisation millimétrée des journées de travail ». L'anticipation est donc au cœur du sujet car elle permet de se préparer aux situations et donc, soit de les éviter, soit de mieux les gérer. La collaboration avec les collègues permet de mieux anticiper. Elle est également évoquée par la plupart des personnes interrogées, dont Marc qui explique que les discussions avec les collègues avant la prise en charge sont indispensables. Pour Cyrille, c'est le rituel du matin où il arrive en avance, prend la température en discutant avec le Chef de centre, s'informe des événements de la soirée passée, va rencontrer les jeunes. Il a ainsi une vision d'ensemble de la dynamique du groupe et peut ainsi mieux préparer sa journée.

Toutes les personnes interrogées m'ont évoqué l'importance de se libérer l'esprit du stress engendré par ma profession. Je peux donc dire que ce sous item est une réponse claire et unanime à ma question de départ.

- **La spiritualité**

Dans leur ouvrage intitulé « Santé et spiritualité : un pont thérapeutique », Claude Berghmans et Jean-Louis Torres expliquent que la spiritualité n'est pas forcément religieuse ou en lien avec une ou plusieurs divinités. Selon eux cette dernière peut également se présenter sous une forme laïque, telle qu'un sentiment dit « océanique » de communion avec la nature. (p.136).

Dans mes retours concernant l'aspect spirituel de la gestion du stress, le message donné par Raymond est très intéressant. Ce dernier exprime la même idée : « La spiritualité c'est individuel, pour moi quand je vais en montagne c'est bon, pour toi peut-être c'est des lectures [...] Certaines personnes aiment aller dans une église [...] Dans la pyramide de Maslow c'est ce qu'il y a tout au sommet ». Le message de Xavier est également très intéressant : « Ma spiritualité c'est au moment d'aller au lit, je pense à des choses qui me tranquilisent, à des personnes que j'aime et je relativise mon quotidien ».

On voit donc bien que la spiritualité n'est pas uniquement cantonnée aux seules pratiques des religions, mais peut être très personnelle, et vécue de manière différente par tout un chacun.

Puisque quatre personnes sur sept m'ont parlé d'une quelconque forme de spiritualité, je peux conclure que cet item est pertinent et qu'il existe un lien entre spiritualité et gestion du stress.

- **Synthèse de la gestion du stress**

Pour conclure l'item « gestion du stress », je pourrais dire que, d'une manière générale, cela a semblé être un axe déterminant dans la résolution des conflits verbaux au quotidien. Dans cet axe, l'hygiène de vie, à proprement parler, avec les sous-items tels que l'alimentation et le sommeil n'ont pas été des éléments mis en exergue par la plupart de mes interlocuteurs. Cependant, vu que certains m'ont évoqué leur importance et d'autre acquiescé lorsque je leur en parlais, on peut quand même prendre en compte, comme réponse globale, que l'hygiène de vie peut être perçue comme importante par le travailleur social.

En outre, les moyens de se libérer l'esprit, variés selon les individus, ont été évoqués par la grande majorité de mon panel. Beaucoup de propositions ont été émises, allant du sport à la musique, des jeux vidéo à la spiritualité.

Il semblerait que nous pourrions donc établir, comme réponse à ma recherche, et concernant la gestion du stress : « la gestion du stress est importante dans la prise en charge de jeunes pouvant être violents verbalement. Cette dernière englobe une bonne préparation et organisation des activités, une gestion de son stress qui peut être complétée par une bonne hygiène de vie ainsi que des moyens de se libérer l'esprit avant, mais aussi après le travail. La spiritualité peut également être un outil annexe dont le travailleur social dispose, de manière personnelle, lorsqu'il a besoin de se ressourcer. »

2.2.2 La communication non violente

Voici quelques principes de la communication non-violente adaptable aux situations difficile du quotidien. Ces dernières sont issues du livre *Les Mots sont des fenêtres* de Marshall B. Rosenberg (2005), et ont été résumées dans l'ouvrage « Prévenir et résoudre les conflits au travail dans le secteur médico-social » de Nicolas Scohy (2009). Le processus se découpe en 4 étapes, que je vais tenter de résumer brièvement ici. (*Les mots en gras seront les items choisis pour mes entretiens.*)

Etape 1 : **observer** sans évaluer ni juger et énoncer ce que l'on observe. On peut reformuler ce que l'on comprend pour montrer à la personne que l'on entend ce qu'elle dit.

Etape 2 : Exprimer ce que l'on ressent. Il est important alors de parler de soi et de ses **sentiments**. Notre interlocuteur a besoin de comprendre que nous sommes affectés positivement ou négativement. (Dans le cadre de mon travail, je parlerais plutôt d'un ressenti négatif, car je vois mal comment l'on peut être affecté positivement par de la violence verbale...).

Etape 3 : Exprimer ce dont on a **besoin**. Et en quoi nos sentiments sont provoqués par ces mêmes besoins.

Etape 4 : Adresser une **demande** qui, à ce stade, ne sera pas confondue avec une accusation. Cette demande propose sans imposer. On se projette vers une solution et on montre que le lien n'est pas rompu.

Cette manière progressive de faire apaise et rassure l'interlocuteur. Elle permet de constater plutôt que de juger ou attaquer, de chercher à comprendre en reformulant, de relativiser son opinion, ne pas démontrer que l'on est détenteur de la vérité, en admettant que l'on peut être subjectif dans notre compréhension. Elle peut également nous aider à parler de nos émotions afin de créer de l'empathie chez notre interlocuteur et de pouvoir argumenter afin de donner du sens à la discussion. Enfin elle permet de rendre une demande claire, concrète et positive. Cette dernière donne la possibilité d'un accord et laisse le droit à la réponse à notre interlocuteur (pp.90-91).

Détaillons maintenant nos items concernant la CNV :

- **Observation**

Ici l'observation est active mais surtout elle est formulée par oral. Il ne s'agit pas d'observer discrètement dans le but de ne pas se faire voir, mais au contraire, de le faire ouvertement et sans détour. L'observateur doit formuler à haute voix en s'adressant directement à la personne qu'il observe. La reformulation est également importante car elle évite les malentendus. Comme me le dit Xavier « Formuler par oral tes observations, c'est un moyen d'éviter les non-dits, c'est une bonne manière d'être clair avec les jeunes. On évite ainsi de laisser traîner les choses et d'aller vers l'explosion, on prépare en quelque sorte le jeune à encaisser ». L'observation est également utile pour Marc qui explique que le fait d'observer permet d'anticiper les situations.

La majorité de mes interlocuteurs ne m'a pas parlé d'observation (dans le cadre de la CNV). Une seule personne sur sept m'en a parlé. Je peux donc dire que cet item ne peut être reçu comme une réponse absolue à ma question de départ.

- **Sentiment**

Exprimer les sentiments que l'on éprouve face à de la violence verbale n'est pas chose aisée. En effet, aucun d'entre eux ne m'a parlé de cette manière de procéder et il est visiblement rare que nous la pratiquions avec nos résidents adolescents, surtout lors de situations de crise.

Cet item n'est donc pas recevable pour ma recherche et mon investigation ne m'a pas donné les résultats attendus.

- **Besoin**

Exprimer ses besoins et en quoi nos sentiments sont provoqués par nos besoins peut-être traduit, dans le cas de mon dossier, par : « j'ai besoin que tu me respectes ». Cette manière de parler avec un jeune en colère peut être une excellente manière de rendre la personne empathique. On se montre alors sous un visage plus humain et moins autoritariste qu'un simple « maître d'atelier » à qui l'on doit le respect. Dire « j'ai besoin que » est, dans la CNV, une bien meilleure manière d'aborder une personne que de proférer : « tu dois ». Ensuite, la manière de le dire est également très importante. Il faut l'exprimer de manière calme, posée, et non colérique ou explosive. Ainsi, notre besoin sera perçu comme quelque chose de légitime et non comme une menace. Le respect sera de rigueur et le malentendu évité.

Dans mon échantillon, personne ne m'a parlé d'exprimer ses besoins, encore moins dans le cadre de situations de violence verbale.

- **Demande**

Exprimer une demande claire est primordiale dans notre prise en charge. Premièrement, la personne saura précisément ce que l'on attend d'elle, et deuxièmement, le professionnel pourra alors réellement poser le cadre et définir les limites à ne pas franchir. Montrer que le lien n'est pas rompu est essentiel avec ces jeunes qui ont, pour beaucoup, connu des situations d'abandon, d'échec dans les relations avec leurs parents, tuteur légaux, frères, sœurs ou amis.

Deux personnes m'ont indiqué spontanément utiliser ce procédé. Premièrement, Cyrille, en parlant d'une situation dans laquelle un jeune lui manque de respect, indique qu'il exprime sa demande comme suit : « je te demande d'avoir le même respect que je te porte ». Xavier, quant à lui indique qu'il est important de formuler une demande claire au jeune avant de faire rentrer le règlement en ligne de compte.

Même si la majorité des personnes interrogées ne m'ont pas parlé de « demande », elle a tout de même été indiquée par deux personnes. Cette réponse est donc recevable, du moins en partie.

- **Synthèse de la CNV**

La méthode CNV en elle-même est, de manière générale, perçue d'un œil assez négatif par les personnes interrogées. Les retours ont essentiellement porté sur les difficultés que cette méthode impose pour sa mise en place. L'observation par oral, l'expression de ses propres sentiments, l'expression de ses besoins, semblent constituer une méthode trop légère voire trop douce pour des adolescents souvent rebelles et opposés à toute forme d'autorité.

J'ai tout de même perçu que cette méthode était peu connue par certains professionnels. Affirmer qu'elle est impossible à pratiquer dans nos institutions serait, par contre, un argument trop léger pour la réfuter complètement. J'y reviendrai dans le dernier chapitre de ce document qui portera sur les pistes d'actions professionnelles. A noter cependant qu'une demande claire, formulée par oral, m'a tout de même été indiquée par certaines personnes.

En résumé, je peux tout de même dire que la communication non-violente n'a pas été un item convaincant qui peut répondre de manière univoque et précise à la problématique de la gestion de la violence verbale, du moins dans le cadre de l'échantillon retenu.

2.2.3 La systémique

Ayant découvert la systémique par le biais des cours dispensés par Mme Brigitte Bessero (2014), j'ai décidé de m'y intéresser dans le cadre de ma recherche sur le terrain afin de vérifier si les personnes interrogées utilisent certains concepts relatifs à cette thématique. Ce sujet étant vaste, je n'ai évidemment pas pu être exhaustif dans ma recherche. J'ai décidé de cibler sur quatre thèmes qui avaient été exposés lors des cours. En préambule, voici une synthèse des notions théoriques que j'estime nécessaires à la compréhension de ce sujet.

La systémique est une approche conceptuelle et pragmatique qui considère l'individu en fonction de son histoire, de son environnement et de sa famille [...] Cette théorie prend réellement son essor autour des années 40 et bien évidemment surtout aux États-Unis avec l'école de Palo Alto [...] La démarche systémique procède d'un regard particulier sur la réalité sociale par une conception synthétique et non pas analytique d'une situation donnée. Le postulat de départ de la systémique réside dans le fait qu'une grande partie des difficultés ou troubles d'une personne s'origine dans une pathologie de l'ensemble des relations et des processus de communication. La systémique est donc le fruit de rencontres interdisciplinaires appliquées aussi bien aux systèmes mécaniques qu'aux relations humaines. (Rouff, 2007)

Le but de l'approche systémique est donc de se centrer de manière pragmatique sur les problématiques en agissant sur les relations interpersonnelles plutôt que sur le côté analytique ou psychanalytique des individus eux-mêmes.

- **Agir sur les interactions**

Les interactions, ou relations interpersonnelles, sont une notion primordiale à prendre en compte dans nos professions. Durant nos prises en charges, les interactions entre les adolescents modifient constamment la dynamique générale du groupe. Nous remarquons régulièrement que l'arrivée d'un jeune ou le départ d'un autre influence souvent de manière

générale la dynamique de travail. Cette influence peut être positive ou négative, mais elle est réelle.

Comme le mentionnent Michel Vidal et Teresa Garcia-Rivera (2013) « selon les principes de l'école de Palo Alto, les problèmes rencontrés par une ou plusieurs personnes ne peuvent être inféodés aux seules personnes impliquées ou jugées responsables. L'approche systémique de la communication suggère de saisir la trame des interactions en jeu pour comprendre un problème donné. » (p.28). Le but ici sera donc d'agir sur les interactions plutôt que sur la personne que l'on a tendance, parfois trop vite, à prendre pour responsable de la situation.

Dans mon échantillon, quasiment toutes les personnes m'ont exprimé, à leur manière, qu'ils utilisaient ce procédé. Ainsi, Charles indique qu'il faut faire en sorte qu'il n'y ait pas d'émulations qui se crée autour de la tension qu'il peut y avoir. Si, au sein d'un groupe, une personne en perturbe plusieurs autres qui travaillent bien, il faut tenter de remédier au problème afin qu'elles puissent continuer leur activité. Il propose de faire sortir la personne perturbatrice ou, encore mieux, de sortir avec elle afin de tenter de résoudre le conflit. Sylvain, lui, propose de séparer les personnes qui alimentent une discussion houleuse. Cependant, en amont de cela, il déclare vouer une importance particulière aux interactions en tentant de créer une bonne dynamique à l'intérieur de son groupe. Ainsi, si les personnes s'entendent bien, il est plus facile pour elles de travailler ensemble. Cela évite les crises. Dans son approche, il accorde beaucoup d'importance aux rôles qu'occupe chaque personne. Selon lui, lorsque chacun possède un rôle bien précis et se sent utile à l'intérieur du groupe, les relations sont bien meilleures et la dynamique positive. Cyrille précise qu'il est très important d'avoir un œil attentif aux dynamiques qui s'installent et évoluent. Si, par exemple, deux jeunes qui sont souvent ensemble commencent à s'ignorer, ou à ne plus se parler, cela peut être annonciateur d'un début de crise.

En synthèse à cet item, je peux dire que, pour la plupart des personnes interrogées, la séparation physique est souvent la meilleure technique à utiliser afin de gérer les crises. Toutefois, comme le mentionnent Cyrille et Xavier, parfois il faut en arriver à la confrontation afin de démêler des situations qui n'évoluent pas. Cyrille indique qu'il a déjà, volontairement, poussé un jeune vers la crise car il savait pertinemment que cette dernière allait arriver. Il choisissait donc un moment opportun afin de faire « sortir » ce que le jeune intériorisait depuis longtemps. Le but étant évidemment de reprendre en discussion par la suite et non de sanctionner une violence verbale qu'il a lui-même provoqué. Marc quant à lui, exprime avoir également décidé volontairement de faire travailler ensemble deux jeunes qui avaient un litige afin de faire en sorte que ces derniers s'expliquent. La sécurité étant évidemment primordiale, il indique qu'il faut faire preuve d'une grande prudence et d'une bonne connaissance de la situation pour opérer ainsi.

Il est donc clair qu'agir sur les interactions est pratiqué par le panel interviewé, je peux donc prétendre que cet item est une réponse solide à ma question de départ.

- **Sensibiliser le système pour le rendre plus fort**

Voici la définition du système selon Larousse (1984) : « Un système est un ensemble d'élément, matériel ou non, en relation les uns avec les autres et formant un tout ».

Un système peut être plus ou moins sensible, plus ou moins rigide, plus ou moins fort. Nous allons tenter de définir ce que nous entendons par « système » dans ce dossier et voir s'il est possible de le rendre plus fort en le sensibilisant. Cela peut sembler paradoxal, cependant pour Michel Vidal et Teresa Garcia-Rivera (2013), « Un système complexe est à la fois robuste et sensible » (p.30).

Pour mon travail, je prendrai en compte que le système est l'institution, ou ici, plus précisément l'atelier, et que les éléments du système sont le cadre physique (l'atelier lui-même, encadré par des murs, l'extérieur de l'atelier, le foyer etc....) et les personnes (résidents, encadrants).

Rigidifier le système serait d'utiliser de manière trop systématique le règlement, le sensibiliser serait de permettre, parfois, des espaces, des exceptions.

Un système se doit donc d'être autant sensible qu'il est robuste et parfois, lâcher prise dans certaines situations, oublier l'aspect normatif pour se concentrer sur l'aspect formatif, pourrait être bénéfique. En effet, à vouloir trop normaliser les situations, nous nous efforçons parfois de rigidifier le système sans, peut-être, prendre en compte sa finalité, en oubliant sans doute parfois le but premier qui est clairement d'aider les bénéficiaires.

Dans ce sens, je retiendrai tout particulièrement l'intervention de Charles, Chef de centre, et donc en possession de l'autorité maximale dans le système impliqué. Ce dernier indique qu'à force de sanction, la situation a parfois tendance à stagner. Il lui est déjà arrivé, lorsqu'il constate que les sanctions n'agissent pas ou peu sur l'évolution d'un jeune, de le convoquer en lui signifiant qu'il tire un trait sur ce qui s'est passé, qu'il désire repartir à zéro. En quelque sorte laisser tomber les sanctions en cours et lui donner la chance de faire ses preuves.

Le système peut paraître alors sensibilisé, mais paradoxalement, devient peut-être plus robuste car il admet ses failles. Le but étant de faire progresser le jeune, ce dernier peut remarquer que le système a pour but de faire évoluer sa situation et non de l'empirer. Il s'en trouve donc renforcé et crédibilisé dans l'esprit du jeune qui, selon les dires de Charles, a mobilisé des ressources qu'il n'avait pas avant cette intervention et « a fait des progrès à partir de là ».

Agir sur la rigidité du système m'a été également proposé par plusieurs autres intervenants. Ainsi Cyrille, éducateur, mais anciennement MSP, exprime « Au début, j'avais toujours peur de perdre la bataille [...] j'ai dû faire un gros travail sur moi-même pour éviter la symétrie [...] gagner la bataille ce n'est pas gagner la guerre [...] parfois il faut accepter de faire un pas en arrière ». Ce dernier exprime clairement que s'entêter à vouloir faire évoluer une situation dans le sens que l'on désire, ou que notre mission nous impose (ou que l'on croit qu'elle nous impose) n'est pas toujours la meilleure solution. Dans ce cas-là, la volonté de changement se trouve souvent plutôt du côté du professionnel que du bénéficiaire. Laisser parfois un espace et accepter le fait de ne pas être « maître » de la situation ne veut pas dire que l'on échoue dans notre rôle d'encadrant. Prendre du recul est bien plus important car l'essentiel est l'évolution du résident, pas la rigidité du système. Et cette évolution mettra parfois plusieurs mois à se mettre en place, il ne faut donc pas être trop pressé, voire oppressant avec une volonté trop forte à démêler immédiatement la situation. Pour preuve, Raymond, Chef de centre, exprime cette phrase courte, mais qui en dit long : « parfois, il faut savoir arrondir un peu ». Enfin, parlant clairement de violence verbale, Marc va même plus loin et indique qu'il lui arrive également de « passer par-dessus des insultes ».

En synthèse à ce chapitre, je peux dire qu'une large majorité des personnes consultées m'a indiqué, d'une manière ou d'une autre, utiliser ce procédé de « sensibilisation » du système. Je peux donc accepter cet item comme réponse valable à ma question de départ

- **Meta communication**

Cette technique pourrait s'apparenter à l'expression de ses sentiments en CNV. Meta communiquer c'est « Communiquer sur ce qui se joue dans l'interaction communicationnelle entre deux personnes » (Garcia-Rivera & Vidal, 2013, p.75). Exprimer les sensations que l'on éprouve dans une situation, indiquer clairement le malaise que l'on ressent lorsqu'on se sent « agressé » ou « malmené » par une personne, dire à haute voix ce qui nous touche lorsqu'on est confronté à une situation qui nous agace, nous dérange, nous met mal à l'aise, nous touche dans nos valeurs : voilà en bref ce qu'est la méta communication.

Dans mes entretiens, personne ne m'a clairement explicité cette technique de méta communication qui peut, d'ailleurs, requérir de la CNV comme de la systémique ou de la PNL (que nous aborderons dans le prochain chapitre). Je ne validerai donc pas ce sous-item comme réponse à mon investigation.

- **Savoir qui a un problème**

La colère est un état normal lorsque nous sommes confrontés à de la violence, qu'elle soit physique ou verbale. Il s'agit souvent du premier sentiment que nous éprouvons face à un affront, du premier rempart que nous utilisons. En effet, nous nous sentons agressés, et notre première réaction est de marquer notre désaccord, parfois en surenchérissant à cette violence, en voulant faire taire le mal.

Dans ces cas-là, la problématique change parfois de camp et le véritable souci se retrouve plutôt chez le professionnel que chez la personne violente qui, souvent, pense agir légitimement.

Dans « Palo Alto à l'école », Michel Vidal explique le même type de problématique en évoquant la situation d'un professeur qui se fatigue à vouloir faire évoluer un de ses élèves qui ne travaille pas en classe. Cet instituteur va régulièrement demander de l'aide à son supérieur, en lui disant qu'il ne sait pas quoi faire avec cet élève. Il se fatigue à chercher des solutions sans succès. Au bout de plusieurs semaines, le supérieur finit par proposer au professeur de ne plus rien faire. Ce dernier, surpris, obtempère et indique à l'élève qu'il a tout essayé, que cela n'a pas fonctionné, qu'il laisse donc tomber et ne s'occupera plus de lui. Il peut vaquer à ses occupations mais ne doit plus compter sur son aide.

Quelques semaines plus tard, le directeur de l'école retrouve l'instituteur et lui demande des nouvelles de l'élève. Ce dernier lui indique que l'élève s'est remis au travail par lui-même très peu de temps après la discussion (p.43). Dans cette situation, nous pouvons constater que le problème est présent de manière plus explicite chez le professeur que chez l'élève. Décider d'agir systématiquement en cherchant des solutions ou en punissant l'élève montre qu'on est impuissant à trouver des solutions. Exprimer que l'on est impuissant et faire un pas en arrière en acceptant que nos tentatives ne fonctionnent pas peut alors débloquer la situation de manière inattendue.

Xavier, Raymond, Marc et Cyrille démontrent clairement qu'ils recourent à ce concept en parlant d'escalade symétrique. Tous les quatre pensent que cette dernière est à éviter. Cyrille dit qu'il a eu de la peine au début, mais qu'au bout d'un certain temps il s'est rendu compte que cela était parfaitement inutile. Raymond, quant à lui, dit qu'on peut se retirer momentanément d'une situation et y revenir par la suite. Xavier explique qu'il peut être parfois intéressant d'indiquer au jeune que les solutions que l'on a tentées ne marchent pas. Il s'agit alors de se montrer fort en acceptant son impuissance, même si cela peut paraître paradoxal. En effet, tenter de crier plus fort qu'un adolescent montre que l'on se place à son niveau, alors que si on se retire de la situation en laissant le jeune seul dans sa problématique on reprend une position haute, de professionnel. L'adolescent reviendra souvent vers l'adulte de manière autonome afin de s'excuser et de proposer une réparation.

La majorité des personnes interviewées m'ont parlé d'éviter la symétrie. Ce concept est lié à mon item relatif à la détermination de « qui a un problème ». Je valide donc grâce à mes entretiens cette hypothèse de compréhension relative à ma question de départ.

- **Synthèse de la systémique**

Pour résumer ce chapitre, je peux clairement dire que l'apport des notions de systémique est très utilisé par les collaborateurs des deux institutions que j'ai interrogés. Agir sur les interactions a clairement été exprimé par la majorité de mon panel. Il est l'item central qui ressort de cette enquête.

Réfléchir sur « qui a un problème » et ne pas oublier que nous sommes censés aider les usagers en pouvant, parfois, sensibiliser le système, nous pousse à canaliser notre action dans la bonne direction. Cela peut également nous préserver dans notre profession. En outre, des solutions plus objectives et plus concrètes seront mises en place, grâce à la prise de recul. Cela nous permet également d'éviter toute forme de symétrie, incompatible avec notre prise en charge et qui trop souvent nous discrédite au lieu de nous aider.

Enfin, la méta communication n'a pas paru intéresser mes interlocuteurs qui n'ont pas parlé de ce procédé. Peut-être que le nom « méta communication » est trop peu connu. En effet, on a l'habitude de parler de communication, mais moins de « méta communication ». Cela ne veut pas dire que les personnes ne la pratiquent jamais et y sont totalement défavorables, cependant le panel n'ayant pas abordé le sujet, je dirai simplement qu'il n'est pas retenu comme élément majeur de ma réponse.

La systémique dans son ensemble semble donc être une piste d'action sérieuse pour faire face à la violence verbale des adolescents. Ajoutons enfin que l'utilisation de cette dernière n'est pas formalisée mais se fait de manière plutôt intuitive.

2.2.4 La PNL

Le but de la programmation neurolinguistique dans ce travail était de m'apporter des notions basiques qui pourraient m'aider dans ma pratique professionnelle. Certaines notions rencontrées durant le cours de psychopédagogie de Mme Grau m'ont particulièrement intéressé et je voulais les mettre en lumière dans mon travail. Je vais aborder ici un bref apport théorique sur les items choisis et expliquer en quoi ils me semblent intéressants dans ma pratique quotidienne.

Voici une brève définition de la PNL consultée sur *acir.org* :

La PNL est l'étude des réalités psychologiques individuelles ou collectives et l'élaboration de moyens d'observation, de codification et d'action.

Le sigle PNL est l'abréviation de Programmation Neurolinguistique. «Programmation» fait référence à la comparaison entre l'ordinateur et le cerveau qui crée et applique des « programmes » de comportements.

Le terme « programmation » désigne les processus dynamiques de perception et de représentation sensorielle, d'organisation de la pensée, et les comportements.

« Neuro linguistique » désigne la prise en charge par le système nerveux des perceptions, des représentations et leurs manifestations dans le langage et le comportement.

Il faut se garder de confondre la PNL et ses applications, la PNL n'est pas une thérapie mais une voie de recherche dont les outils s'appliquent très utilement à la relation d'aide, la psychothérapie, le conseil, le coaching, la pédagogie, les relations professionnelles et le développement personnel (Cudicio, 2004, p.34)

Il s'agit d'une technique très complexe et je n'aurai pas le loisir d'aller dans le détail et de l'étudier de manière complète et exhaustive dans ce dossier. J'utiliserai donc quatre concepts que je trouve intéressants et qui me paraissent utiles pour faire face, de manière directe ou indirecte, à la violence verbale.

- **Recadrage**

En PNL, recadrer signifie : « modifier le contexte conceptuel et/ou émotionnel d'une situation, ou le point de vue selon lequel elle est vécue, en la plaçant dans un autre cadre, qui correspond aussi bien ou même mieux aux faits de cette situation concrète, dont le sens par conséquent change complètement. C'est une technique conversationnelle pour transformer les présupposés d'une personne, lui offrir l'accès à de nouveaux comportements, à de nouvelles croyances, à de nouvelles ouvertures, de nouvelles intentions, de nouveaux critères. » (Fish, Watzlawick & Weakland, cité par Ferey, 2009, p.129).

Les personnes que je prends en charge ont, de par leur vécu, et surtout leur âge, énormément de présupposés sur la société, l'autorité, la justice, l'amour, le sexe. Tenter de modifier les contextes émotionnel ou conceptuel des situations est pour moi une très bonne technique. Je pratique cela dans certaines situations en me basant sur mon vécu, mes expériences, bonnes ou mauvaises. Je peux alors essayer, sans moraliser évidemment, de faire voir une situation de manière différente à la personne que j'accompagne. Je pourrais imaginer ce procédé avec un jeune qui porte une tenue incorrecte en atelier et, plutôt que le réprimander ou le sanctionner, lui indiquer que cette tenue est incompatible avec le monde du travail. Tenter de lui faire voir la chose sous un autre angle aura alors une signification plus importante pour lui qu'une sanction.

Ces recadrages ont parfois apporté de bons résultats dans le cadre de ma prise en charge. Cependant, lors de mes entretiens, aucun professionnel n'a parlé de recadrage dans son principe de PNL. Effectivement, ayant procédé à des entretiens semi-dirigés, fonctionnant

sur un principe qui impose de laisser parler l'interlocuteur, en tentant simplement de l'amener à parler des hypothèses émises, je n'ai pas eu de retour, ni direct, ni indirect, sur le recadrage. Je ne prendrai donc pas en compte cet item dans ma recherche empirique.

- **Ancrage**

L'Ancrage en PNL est un processus qui permet d'associer un Stimulus à une Réponse, créant ainsi une relation de Cause à Effet. Il s'agit d'un phénomène parfaitement naturel. Pour chaque personne, il existe un certain nombre de réponses stéréotypées à des stimuli spécifiques. Ce sont les Ancres. [...] La technique d'ancrage en PNL utilise consciemment les ancres, positives ou négatives, pour stabiliser les Etats Ressources ou les Etats Limitants évoqués. Les Etats ressources sont ceux qui aident une personne à atteindre son objectif et qui lui donnent du plaisir, les Etats Limitants sont ceux qui la gênent, qui la dérangent et lui proposent du déplaisir, voire une souffrance. En associant délibérément une ancre à un Etat interne, on fournit au système nerveux un nouveau circuit neurophysiologique, avec une nouvelle signification et une nouvelle possibilité de choix. Tous les éléments de l'Expérience Subjective peuvent servir d'Ancres et être Ancrés : Etats Internes, processus Interne, Comportements, Critères, Croyances. (Ferey, 2009, p.140).

La technique de l'ancrage associe un état interne (émotionnel) à un geste physique. Il s'agit par exemple d'associer la colère à un froncement de sourcils ou à, par exemple, au fait de se gratter nerveusement. A l'inverse, on pourrait associer la réussite à un autre geste tel que serrer le poing victorieusement ou se frotter les mains. Repérer ses propres ancres peut nous aider, en théorie, à les utiliser lorsque nous sommes en difficulté. Cela nous permettrait de passer plus rapidement d'un Etat Limitant à un Etat Ressource.

Cet item ne sera pas validé dans mes réponses car aucune des personnes interviewées n'a semblé utiliser ce procédé, du moins consciemment.

- **Dissociation**

La dissociation est une technique utilisée pour répondre à des phénomènes d'anxiété réactionnelle, c'est-à-dire liés à des déclencheurs présents dans l'environnement du sujet. Plus généralement, on l'utilise pour séparer la partie visuelle ou auditive d'un souvenir de son impact émotionnel kinesthésique. [...] Etre dissocié, c'est se projeter en dehors de notre expérience. [...] Nous sommes dissociés de notre expérience lorsque nous pouvons nous voir, nous entendre, comme spectateur de nous-mêmes dans une situation. Dans ce cas-là, nous ne sommes pas en rapport avec nos émotions, nos sensations. Etre dissocié de notre expérience présente deux aspects intéressants : nous pouvons prendre du recul et analyser « froidement » ce qui se passe, envisager d'autres scénarios possibles, et enfin, nous pouvons nous « déconnecter » de nos états internes quand ils limitent notre rapport à une situation donnée. Les bases de la gestion émotionnelle consistent à :

- ✓ Nous associer à nos ressources, à nos états mentaux positifs, à nos émotions adaptées.

- ✓ Nous dissocier de nos échecs, de nos émotions non-adaptées, prendre du recul et apprendre. (Ferey, 2009, p.137).

Le but de cette technique est d'arriver à me dissocier lors des situations éprouvantes. Parvenir à être spectateur de la situation présente est essentiel. Dans mes entretiens, Charles exprime cela en me disant que, lors de situations difficiles, je dois avoir un temps de latence pour dire au jeune de se calmer et se détendre. Raymond quant à lui, indique « La maîtrise de soi est hyper importante, c'est la base, ton attitude ». Xavier lui nous dit que la dissociation n'est pas facile, mais essentielle à la survie dans nos professions.

On voit donc ici que de se dissocier est très important lors des situations critiques. C'est un outil indispensable que doit posséder le travailleur social. Ce sous-item est donc très intéressant pour notre recherche et je pourrai le valider comme réponse valable.

- **Synchronisation**

La synchronisation est un outil très vaste et peut être utilisé de plusieurs manières. Il s'agit de se synchroniser sur la personne afin de créer un lien de manière subtile. On peut le faire de manière verbale, en parlant sur la même tonalité que la personne avec qui on communique, ou de manière non verbale, en reproduisant certaines postures de notre interlocuteur. Cela va parfois pouvoir créer un climat de confiance réciproque et il sera alors plus facile d'accompagner la personne en difficulté dans l'accomplissement de son travail. Ces exemples ne sont que quelques notions que nous avons vues en cours de psychopédagogie (Grau, 2015), il en existe quantité d'autres.

Dans mes entretiens, j'ai tout d'abord constaté que cette pratique n'était pas aisée. En effet, Marc nous dit : « la synchronisation est difficile à faire lorsque tu as un groupe car ils ont tous des rythmes différents ». Il aborde donc une difficulté liée au groupe et à la personnalisation des rapports. Cyrille quant à lui, postule : « La synchronisation est une bonne chose, mais c'est pas évident, ça demande beaucoup de pratique professionnelle, c'est un espèce d'instinct à développer, par exemple si la personne est tout en haut, c'est à toi d'aller la chercher en haut pour la faire redescendre. [...] Par contre, partir d'en bas, prendre quelque un qui n'est pas reveillé et le faire monter petit à petit c'est plus facile ». On voit donc que les difficultés liés à cette technique peuvent être multiples.

Raymond, plutôt utilisateur de la synchronisation, déclare par antinomie : « Si t'as un jeune qui est tout énergique et que tu vas tout gentille vers lui en lui disant comment ça va mon « ptit » y va te brailler dessus, parce qu'il supporte pas que tu le prenne comme ça ». On peut donc supposer qu'il va devoir se synchroniser un minimum avec le jeune pour éviter que celui-ci monte encore plus en pression. De son côté, Charles, évoquant les difficultés relationnelles difficiles avec les jeunes, nous indique : « On va déjà le chercher là où il est... Si le MSP ou l'éducateur se met pas en situation un peu comme le jeune... ». « Chercher la personne là où elle est » est une formule très intéressante car elle montre bien qu'il faut, d'une manière ou d'une autre, tenter de rentrer dans le monde de la personne en difficulté, sans quoi la communication ne s'établira que difficilement.

Xavier quant à lui nous dit clairement avoir bénéficié de cette technique : « La synchronisation est un truc qui m'a beaucoup aidé. Avant, parfois le matin, j'étais trop sec et brusque. Maintenant, j'essaie de me mettre à leur hauteur, je reste plus calme, et je monte gentille les exigences au fur et à mesure de la journée. »

Enfin, Cyrille note également que la synchronisation ne se fait pas forcément du professionnel vers le bénéficiaire, mais peut également être induite par le MSP, et pratiquée par le résident. Si le MSP est compétent, professionnel, le jeune essaiera de lui ressembler.

- **Synthèse de la PNL**

Dans mes interviews, j'ai constaté que la synchronisation était assez pratiquée par les utilisateurs. Cette dernière pouvait être entreprise volontairement par le professionnel, dans le but d'aider les bénéficiaires. Dans ce cas de figure, il est visiblement plus facile de la pratiquer du bas vers le haut que le contraire.

J'ai constaté qu'elle pouvait également être utilisée par les résidents qui, face à un professionnel compétent, se synchronisaient vers ce dernier afin de lui ressembler.

Des difficultés sont ressorties, avec notamment le fait que cette pratique se veut individuelle, et qu'elle est donc très difficile à pratiquer dans une prise en charge de groupe, car les rythmes des usagers sont souvent différents.

En résumé, je peux valider cet item comme support à la prise en charge dans mon atelier. Cependant je nuancerai en disant qu'en cas de violence verbale, elle n'est pas forcément facile à effectuer et demandera beaucoup de pratique professionnelle, et certainement une connaissance accrue de l'outil.

2.2.5 Synthèse de l'Axe formatif

De nombreux éléments ont contribué à dire que l'Axe formatif est sans nul doute le premier rempart à la violence verbale. Dans cette synthèse, je prendrai les éléments par ordre chronologique par rapport à une situation de violence verbale, et dans l'ordre d'importance par rapport aux données récoltées sur le terrain. En gras, je placerai mes items de compréhension et pourrai ainsi vérifier si ma réponse concernant l'axe formatif peut être validée.

Il faut tout d'abord arriver au travail avec l'esprit libre. Il aura donc fallu, au préalable, trouver des **moyens de se libérer l'esprit** avant la prise en charge. Ces moyens sont diversifiés, propres à chacun, mais il est très important d'être capable de porter toute son attention à ses bénéficiaires. Ensuite, toujours, dans la gestion du stress, une préparation millimétrée des journées, avec une bonne collaboration, nous permettra également d'aborder une prise en charge sous les meilleurs auspices.

Lorsque les jeunes arrivent en atelier, il est important de tenter, dans la mesure du possible, de se **synchroniser** légèrement avec eux. En effet, si les jeunes ont mal dormi, et que le professionnel est trop énergique et commence à donner des ordres trop brusquement, les tensions vont immédiatement s'exacerber. Il doit rester assez calme et monter gentiment le niveau d'exigences au fur et à mesure de la journée sans oublier qu'il a affaire à des personnes en difficultés.

Si une situation devient compliquée, nous pouvons formuler une **demande claire** à l'égard des jeunes, afin d'éviter tout quiproquo. Cette technique requiert de la communication non-violente et peut adoucir le climat qui devient tendu. Nous pouvons également jouer sur les **interactions** en séparant les individus qui risquent de péjorer l'ensemble de la dynamique du groupe. N'oublions pas que le MSP doit être capable de faire preuve de **dissociation** dans certaines situations et donc doit être capable d'éviter la symétrie. Dans le cas contraire, la situation deviendra encore plus explosive et pourrait dégénérer en violence physique.

Le professionnel peut également **sensibiliser le système** en faisant un pas en arrière. Lorsqu'un jeune est persuadé d'avoir raison, et le crie ouvertement, il peut se retirer momentanément, puis revenir par la suite. Cela ne le rendra pas plus faible mais, au

contraire, cela sera perçu comme preuve de professionnalisme par le jeune **qui sera seul, face à son problème.**

Cependant, les outils de PNL tels que l'utilisation des ancrages ainsi que le recadrage ne m'ont pas apporté les réponses attendues. La plupart des items concernant la CNV comme l'expression de ses besoins, sentiments et observation n'ont également pas semblé intéresser mes interlocuteurs. Je modifierai donc légèrement ma réponse globale concernant cet axe comme suit :

« Afin de faire face aux situations de violence verbale, le MSP doit tout d'abord gérer son stress, ensuite il établira une relation de confiance dans une approche systémique, avec l'aide de certains éléments de la PNL ».

2.3 Axe normatif

L'axe normatif, en opposition à l'axe nommé « formatif », contient tous les éléments « rigides » qui définissent le cadre de manière formelle. Nous verrons qu'il consiste en plusieurs items, impliquant ou non une procédure claire, mais qu'il n'est pas directement destiné à proposer une piste d'action professionnelle, même s'il en est souvent le déclencheur. Dans ma recherche, j'en ai extrait deux éléments principaux qui sont, pour moi, les deux axes essentiels à la normalisation des situations de violence verbale. Le premier est le règlement interne à chaque institution, qui permet de maintenir un cadre clair dans ses murs. Le deuxième est la loi suisse qui est le dernier rempart auquel le jeune va se heurter lorsque toutes les autres barrières ont été franchies.

2.3.1 Utiliser le règlement interne

J'utilise régulièrement le règlement dans ma prise en charge (Voir annexe). Il m'est un outil sérieux permettant d'éviter bon nombre de crises. En effet, lorsqu'un jeune va trop loin dans ses propos, je sais qu'il me permet de « normaliser » la situation. Il est, en quelque sorte un rempart, derrière lequel je peux être plus serein. Je vais tenter de vérifier si le règlement tient également une place importante chez les personnes interrogées, et, en préambule à cela, par mes recherches théoriques, je vais tenter de voir à quoi il sert.

Quel est le but d'un règlement interne ? En quoi est-il nécessaire et présent dans toute institution. Pour éclairer ce chapitre, je me baserai sur l'ouvrage d'Eirick Prairat, *LA SANCTION : Petites méditations à l'usage des éducateurs*. Je tenterai en premier lieu, et dans le chapitre y relatif, d'expliquer à quoi servent les rappels à l'ordre, les sanctions, les mises à l'écart ou les punitions. Je les mettrai en parallèle avec les recherches sur le terrain et tenterai de vérifier si l'idée que je m'en fais concorde avec ce qu'il se passe dans la pratique.

- **Rappel à l'ordre**

Selon Cifali, on le voit, rien de pire que le silence en cas de transgression de la loi. « Il importe de toujours rétablir les limites, de reformuler à chaque fois les interdits structurants. Même si on renonce à toute rétorsion, à toute punition, ne faisons pas silence sur ce qui s'est passé. A chaque fois, on a à signifier que l'acte a été entendu, son responsable reconnu. [...] Le mal, comme on l'a souvent et justement dit, est moins la transgression en elle-même que l'ignorance de la transgression. (1994, cité dans Prairat, 2013, p.124).

Nous voyons ici qu'il est très important de formuler par oral lorsqu'une faute a été commise. J'en ferai un rapprochement avec l'item que j'ai intitulé « rappel à l'ordre » qui, dans mon travail a, selon moi, une connotation d'avertissement. Le but ici est de ne pas sanctionner, punir, ou agir systématiquement et immédiatement, mais d'indiquer qu'une faute a été commise. La personne saura que l'on a remarqué sa faute, le cadre sera exprimé à nouveau et les règles seront (ré)établies.

Il est évident que nous le pratiquons tous dans nos professions, d'ailleurs Cyrille, Marc et Xavier le nomment expressément.

Marc indique « Tu le remets à l'ordre en lui indiquant que c'est pas un comportement à avoir ». Cyrille nous dit « Il y a le rappel à l'ordre » et Xavier nous expose qu'« après plusieurs rappels à l'ordre, tu peux aller plus loin ».

En résumé, je considère cet item comme valide puisque la moitié des personnes interrogées m'en ont parlé spontanément.

- **Sanction et punition**

J'avais initialement prévu de traiter la sanction et la punition en deux points distincts. J'ai cependant décidé d'aborder ces deux sujets dans un seul et même chapitre pour la simple et bonne raison que, pour certains, ces termes sont synonymes. Je vais tenter ici d'expliquer brièvement pourquoi et comment on peut faire la différence entre les deux termes, quelles sont leurs utilités respectives, et quels ont été les retours y relatifs lors des entretiens.

D'un point de vue strictement sémantique, la sanction peut avoir plusieurs définitions. Elle peut définir « *tout acte par lequel un usage, un événement, une action sont entérinés, reçoivent une sorte de validité* » (Larousse.fr). Nous nous concentrerons sur la définition qui nous intéresse pour ce document, à savoir : « *Mesure répressive infligée par une autorité pour l'inexécution d'un ordre, l'inobservation d'un règlement, d'une loi* ». Distinguons à présent la sanction et la punition.

Selon Prairat (2013), ce qui importe réellement est de savoir quel est le fondement d'une sanction, quelle en est l'essence, et non pas de savoir s'il s'agit d'une sanction ou d'une punition. Dans un sens large, la sanction est le moyen destiné à assurer le respect de l'exécution d'un droit ou d'une obligation. En un sens restreint, elle est la peine infligée à l'auteur d'une infraction en vue de le punir (p.120).

On voit très bien ici qu'elle peut revêtir deux significations pour la même définition de base : seule la finalité en exprimera la différence. Lorsque l'on veut faire respecter un cadre, un règlement, le meilleur terme utilisable sera la sanction, lorsqu'on veut infliger une peine, dans le but de faire payer un acte, on parlera de punition.

Toujours selon Prairat (2013), le ressort de la sanction éducative est la frustration, non pas l'humiliation, et elle doit être accompagnée, si possible, d'une mesure de réparation (p.126-127). Il est important de noter ici que frustrer n'est pas humilier. En effet, lorsque nous interdisons à nos jeunes d'utiliser tel ou tel outil, car il l'a endommagé la dernière fois qu'il en a fait l'usage, ou que nous privons un autre de sortie, car il a été en retard plusieurs soirs de suite, nous ne faisons pas acte d'autoritarisme, mais nous faisons respecter un cadre, une limite qu'il sait devoir respecter. Lorsque le jeune ira trop loin dans de la violence verbale, il

restera à l'Institut un week-end pour réparer son acte, par exemple, et s'il réitère cela, la sanction pourra être plus conséquente.

Dans mon échantillon, tout le monde a évoqué le fait de recourir à la sanction. Marc, par exemple, nous dit : « S'il y'a de la violence à ton encontre, il n'y a rien de compliqué, c'est une sanction et tu reprendras après avec le jeune ». Cyrille, quant à lui, formule : « Y a la sanction [...] Mais je leur expliquais que je n'étais pas là pour sanctionner systématiquement ».

Xavier nous indique : « On a des sanctions informelles, type refaire un travail ou rester quelques minutes de plus en atelier, ensuite il y a les sanctions formelles type privation de rentrer un week-end ou retenue le samedi matin ». Charles quant à lui revient sur les types de sanctions que l'institution met en place, en expliquant leur degré de sévérité.

Tous les utilisateurs, ou presque, ont cependant nuancé le recours à la sanction. Raymond, par exemple, indique qu'il faut « avoir de l'autorité mais ne pas être autoritariste ». Marc explique qu'il faut « un acte de réparation plutôt qu'une sanction bête et méchante ». Il complète d'ailleurs : « Si t'as un bon lien avec le jeune il va préférer t'aider toi plutôt que d'avoir une punition inutile ». Charles résume cela par : « A force de sanction, on n'avance pas ». Enfin, Patrick exprime également que le jeune « doit une réparation ».

En synthèse à cet item, je peux dire que tous les utilisateurs sont d'avis qu'il faut sanctionner un acte de violence verbale. Cependant la quasi-totalité des personnes interrogées a fait également mention d'acte de réparation. On rejoint donc ici la théorie de Prairat qui indique que la sanction ne doit pas rimer avec humiliation, mais doit plutôt servir à la gestion de la frustration, en proposant une réparation plutôt qu'une simple punition « bête et méchante », comme nous le dit d'ailleurs Marc. Lorsque Raymond nuance autorité et autoritarisme, cela synthétise bien les avis du panel interrogé : sanctionner oui, mais pas systématiquement et surtout pas inutilement. La sanction doit donc avoir un sens et être utilisée à bon escient.

- **Mise à l'écart**

Recourant parfois à la mise à l'écart d'un jeune lors de crise violente, j'ai voulu m'intéresser à cet aspect particulier de notre prise en charge. J'ai tenté de comprendre, en théorie, à quoi cela servait, de voir si cela était pratiqué sur le terrain et, surtout, à quelle fin cette méthode était utile.

Si l'on se réfère à Prairat, cité dans *relationsansviolence.ch*, la mise à l'écart doit comporter 4 postulats fondamentaux. Le premier est de faciliter un retour sur soi, de conscientiser l'individu mis « hors-jeu ». Le second est d'aider sans humilier. Le troisième est de lui donner la capacité de retrouver son calme. Le dernier est d'offrir à la personne de retrouver sa place dans le groupe.

Dans mes interviews, ces aspects ont été mentionnés par certaines personnes. Patrick, par exemple, nous dit qu'il ordonne clairement au jeune qui dépasse les limites : « Tu sors et tu te calmes ». Marc, quant à lui indique : « Quand un jeune déconne un peu trop, on va l'isoler dans un premier temps... ». Charles, dans le même sens, déclare que si la violence est spontanée dans une prise en charge de groupe, il faut isoler la personne qui « allume les feux », il ne voit pas tellement d'autre solution. Sylvain expose également : « tu sépares le deux jeunes qui ont fait les cons, tu en mets un d'un côté, l'autre de l'autre ». Xavier, enfin,

nous indique que, lorsqu'il fait sortir de l'atelier un jeune qui a dépassé les limites, «ce dernier se sentira vainqueur, mais qu'au bout d'un moment, après avoir passé plusieurs minutes seul, il va redescendre de sa colère, assez vite s'embêter, et tenter de revenir vers toi pour s'excuser. »

La grande majorité des personnes interrogées ont fait mention de la mise à l'écart comme gestion de la violence verbale dans l'instant. Certains ont même indiqué qu'elle était l'unique solution lorsque la situation était très critique. Cet item peut donc être validé comme tel et sera un élément prépondérant à ma réponse concernant l'axe normatif.

A préciser que la technique de la mise à l'écart peut s'apparenter à un outil systémique. En effet, on agit sur les interactions en modifiant la dynamique du groupe. Simplement, dans ce cas de figure, elle n'est pas nommée comme telle et sans doute, le professionnel qui l'utilise n'a pas conscience d'agir de manière systémique, la finalité étant cependant la même.

- **Synthèse sur le règlement interne**

Le rappel à l'ordre est incontestablement utilisé par tous les praticiens interrogés. Il est parfois récurrent dans des prises en charge de jeunes en difficulté. L'importance de notifier le problème par oral, et demander au jeune de se calmer, évite de sanctionner à tout va. Cependant, lorsque la situation dégénère, deux options peuvent être envisagées. Beaucoup d'interviewés ont indiqué que la séparation physique du jeune qui perturbe la dynamique et agit violemment était une bonne solution pour gérer la crise. La sanction, enfin, non humiliante mais responsabilisante, avec, si possible, une réparation, a été déclarée efficace par notre panel de professionnels qui disent l'utiliser le moins possible, mais ne cachent pas y avoir recours régulièrement pour cadrer le jeune et offrir un espace de travail sécurisant à l'individu en question, ainsi qu'au groupe auquel il appartient.

2.3.2 Utiliser la loi suisse

Concernant nos institutions, il y a deux formes de placements pour les mineurs (outre le placement social qui ne rentre pas dans un cadre juridique) : le placement civil et le placement pénal. Le placement civil, en lien avec toutes les problématiques liées au droit de la famille et le placement pénal ordonné par le Tribunal de la Jeunesse dans les cas de délinquance des mineurs. Pour l'Institut Saint-Raphaël, ces deux types de placement existent. Pour le centre éducatif de Pramont, il n'y a que des placements pénaux.

Si je me suis intéressé à cet aspect de la Loi, c'est que, parfois, lorsqu'une situation n'évolue pas et dégénère, que l'on a tenté des méthodes formatives, de soins, qu'une thérapie a été envisagée et n'a pas abouti, le dernier rempart reste la loi suisse. Le placement civil peut alors être « transformé » par le juge des mineurs en placement pénal. Des exécutions de peines peuvent alors rentrer en jeu. J'ai décidé de m'intéresser aux peines pénales dont j'ai eu connaissance dans mon expérience à Saint-Raphaël, en tentant de voir si elles étaient connues et utilisées par les collaborateurs, à des fins préventives ou exécutoires, afin d'enrayer la violence verbale. A préciser qu'il s'agit de peines prononcées par le juge des mineurs.

J'ai décidé de traiter ce chapitre de manière uniforme, sans traiter les sous items sous formes de chapitre. Je ferai d'abord un résumé de ce qui m'a été apporté concernant l'utilisation de la Loi de manière générale, ensuite, j'évoquerai les différents points traités de manière décroissante selon leur importance.

Pour rappels, voici ces items :

- ✓ Amendes, excuses, réparations, réprimandes
- ✓ TIG
- ✓ Placement dans un centre ou en détention
- ✓ Médiation

Voyons déjà ce que me disent les personnes interrogées sur les possibles interactions entre prise en charge et loi suisse :

Patrick, Chef de centre, expose que le professionnel peut porter plainte, mais qu'en général, la sanction est une réprimande. Raymond, quant à lui, précise que « notre rôle n'est pas d'être le punching-ball des jeunes », et que « lorsque les limites sont franchies, il doit y avoir une réponse. Le professionnel peut porter plainte, pour cela il a 3 mois ». Charles ensuite ajoute que les menaces, si elles sont de nature à être prises au sérieux, sont passibles d'être poursuivies pénalement. Il évoque la possibilité de porter plainte (par l'adulte ou par le jeune menacé). Cyrille expose que la menace d'une plainte peut être utilisée en cas d'agression verbale. Selon lui « le jeune va très vite se calmer par peur de la justice ». Marc, de son côté, a déjà porté plainte. Il a ensuite été convoqué à la police pour se faire entendre. Suite à cela, il a eu un délai pour savoir s'il voulait maintenir ou retirer sa plainte. Dans ce délai, il a demandé au jeune une lettre d'excuses. Ce dernier l'ayant écrite, il a décidé d'en rester là. Il dit que même si avait été plus loin, la sanction aurait certainement été une réprimande. Cependant, il expose que cette mesure est une barrière et que le jeune se rend alors compte qu'il doit s'arrêter là.

Quatre personnes sur sept ont indiqués que les TIG (travaux d'intérêts généraux, également appelées prestations personnelles), pouvaient être une sanction imposée à un jeune lorsqu'il franchissait les limites du cadre institutionnel.

Les réprimandes ont été également évoquées par quatre professionnels qui indiquent, pour certains d'entre eux, qu'elle est souvent la seule mesure concrète prise en cas de violence verbale.

Trois personnes ont évoqué le placement dans un centre fermé. La nuance a été apportée sur le fait que ces placements étaient, en général, très courts, surtout pour de la violence verbale. Le maximum évoqué fait état de 7 jours. (Le maximum encouru pour un mineur de plus de 16 ans est de quatre ans, pour des faits exceptionnellement graves évidemment, pas pour de la violence verbale).

Trois personnes ont également formulé la notion de renvoi. Ainsi, lorsque la collaboration avec l'institution est impossible car le jeune n'accepte pas l'aide apportée et la repousse de manière violente, il peut être renvoyé. Parfois, il sera placé dans un centre fermé, parfois, dans une autre institution, mais la plupart du temps son cas fera l'objet d'une réflexion pénale. Il sera donc soumis à la décision du Juge des mineurs.

Deux interviewés m'ont indiqué avoir demandé des lettres d'excuses dans le délai d'épreuve qui avait été demandé par le Juge, suite à la plainte du professionnel. Cette mesure a été jugée éducative et s'est révélée efficace dans certaines situations.

Une seule personne a évoqué la possibilité d'une amende dans le cas d'agressions verbales.

Enfin, la médiation, sous sa forme pénale, a été évoquée par une personne. Cette solution a été évoquée comme très efficace. Il faut préciser que la médiation interne à l'institution a également été évoquée par plusieurs personnes interrogées. J'y reviendrai d'ailleurs dans les items supplémentaires que je n'avais imaginés lors de la constitution de mon guide d'entretien.

- **Synthèse sur l'utilisation de la loi suisse**

J'ai pu constater que la loi suisse était parfois utilisée par les personnes interrogées. Cependant, elle ne l'est que dans des cas particuliers. Le recours à des méthodes moins impartiales est souvent utilisé en première instance (Cf. chapitre précédent). Cependant, lorsque la situation dégénère, le recours à la justice peut amener le professionnel à porter plainte. De manière générale, une plainte, lorsqu'elle concerne de la violence verbale (à préciser qu'elle est, dans ce cas, répétée) a pour conséquence une réprimande ainsi qu'une demande de lettre d'excuses. D'autres cas peuvent aboutir à des renvois ou des placements dans d'autres institutions. Enfin, parfois, lorsque le juge l'estime nécessaire, la sanction peut être des travaux d'intérêts généraux. Dans de rares cas, elle débouche sur une amende. Une médiation est également possible pour concilier les deux parties d'un litige.

2.3.3 Synthèse de l'Axe normatif

Dans l'ensemble, les deux thèmes concernant l'axe normatif ont été évoqués par les personnes interrogées. Le recours au règlement, sous toutes ses formes, est un outil que le MSP peut utiliser. Il doit cependant veiller à le faire de manière intelligente. Il doit avoir de l'autorité mais ne pas faire preuve d'autoritarisme. Il doit différencier la sanction réparatrice de la sanction proprement punitive et doit agir dans l'intérêt du jeune, pour le sécuriser. Lorsque le règlement interne ne suffit plus, il peut avoir recours à la Justice. Cette dernière peut être un outil de dissuasion, en amont à une crise, ou un outil de persuasion, lorsque le jeune va trop loin. Les professionnels ont remarqué que, dans le cas de violence verbale, les peines appliquées n'étaient pas excessives. A une échelle supérieure, elles agissent souvent comme le règlement interne. A savoir qu'elles sont, dans un premier temps, moins punitives que dissuasives. Une réprimande, une lettre d'excuses ou quelques jours de TIG incitent le jeune à entamer une démarche réflexive. Lorsque celle-ci ne se concrétise pas, peines peuvent être plus lourdes, comme un renvoi ou placement en milieu fermé.

Ma réponse à l'Axe 2 était : « *Le règlement interne à l'institution et la loi suisse sont également des outils dont peut disposer le MSP lorsqu'il est confronté à la violence verbale.* »

Je peux donc clairement valider cette réponse suite à mon enquête sur le terrain.

2.4 Outils supplémentaires

Des outils auxquels je n'avais pas réfléchi avant de faire mon analyse ont été évoqués par les professionnels interrogés. Je vais tenter ici de les indiquer, sans m'y étendre de manière exhaustive. Je les citerai donc, et tenterai d'en apporter une brève explication.

La **collaboration entre professionnels** est un outil qui m'a été indiqué par plusieurs personnes lors de mes interviews. J'ai, par la suite, inséré certaines des données y relatives dans l'item concernant la gestion du stress. En effet, une bonne collaboration, antérieure à la prise en charge, peut aider à être moins stressé avant une journée de travail. Débriefing sur les événements de la nuit passée, discuter régulièrement sur la situation des jeunes, les possibilités d'actions et surtout, sur les dynamiques, positives ou négatives à l'intérieur du

groupe, peut aider à aborder les journées de travail de manière optimale. L'aide des collègues, dans le cas de situation critiques, peut être bénéfique pour le professionnel. En effet, pour calmer une situation, la présence d'un seul collaborateur au sein d'un groupe en ébullition, peut s'avérer être insuffisante. L'appel à l'aide peut donc être utilisé et le MSP pourra être épaulé pour dissoudre la crise de la meilleure manière possible.

La médiation à l'interne est également une piste d'action intéressante qui m'a été proposée par Patrick, Chef de centre et que, personnellement, j'utilise peu. En effet dans sa structure, les professionnels ont souvent recours à la médiation interne lorsqu'une crise s'est avérée particulièrement violente. Une rencontre entre le Chef de centre, le professionnel (dans le cas de cette structure, il s'agit uniquement d'éducateurs) et le jeune est systématiquement organisée. Cette rencontre permet de comprendre de manière plus ciblée les causes de l'accès de violence du jeune et donc de trouver une solution concrète afin de déterminer quelle piste d'action, thérapeutique ou non, utiliser pour éviter au maximum que la situation ne se répète.

Deux personnes interrogées m'ont formulé cette phrase qui a particulièrement attiré mon attention : « Le premier outil, c'est toi ». Dans les deux cas, cette citation a été indiquée en tout début d'entretien. En effet, de leur point de vue, le premier axe à travailler c'est **sa propre personnalité**. Rester soi-même, ne pas essayer d'être quelqu'un d'autre, utiliser ses points forts et laisser tomber ses points faibles sont, selon eux, des éléments prépondérants à une bonne prise en charge.

On voit donc qu'en fonction des points de vue, des méthodes de travail et des structures, certains outils supplémentaires peuvent permettre de faire face à des situations critiques.

3 Conclusion

3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Dans ce travail, j'ai tenté de chercher s'il était possible de définir de manière plus précise le contenu des outils dont les MSP peuvent bénéficier lorsqu'ils sont confrontés à de la violence verbale. Après une réflexion de terrain et une recherche bibliographique, j'ai décidé de répondre à ma question en traitant deux axes prioritaires et tenté de voir s'ils étaient compatibles et surtout utiles au professionnel.

Les données ont clairement indiqué que la mise en relation des deux axes était impérative pour effectuer une prise en charge de manière optimale dans le milieu concerné, à savoir des institutions prenant en charge des adolescents en grandes difficultés. L'axe formatif a été plébiscité par toutes les personnes interrogées, ces dernières ayant souvent des réponses différentes les unes des autres. Les notions de gestion du stress et de systémique ont été plus souvent évoquées que celles ayant recours à la CNV ou à la PNL, cependant, de manière générale, tous les sujets ont au moins été évoqués, pour au moins un sous-item, par l'une ou l'autre des personnes interviewées. Concernant l'Axe Normatif, les professionnels ont également été très majoritaires à indiquer qu'ils l'utilisaient. Cela paraît évident dans nos structures. Le recours à la Loi, moins connu par certains, qui n'avaient jamais eu à l'utiliser, a été évoqué par quelques personnes interrogées qui ont admis y avoir déjà été confrontés lors de collaborations extrêmement difficiles avec un jeune.

Pour conclure ma recherche, j'ai décidé de procéder par ordre chronologique. J'ai remarqué que certaines de mes réponses étaient utiles à différents moments de ma prise en charge. Il y a, en effet, des éléments qui interviendraient plutôt en amont de la crise, certains autres seraient plutôt adéquats dans l'instant, et enfin, d'autres constitueraient une meilleure réponse pour tout ce qui se passe ensuite. Enfin, certains éléments sont généraux, et peuvent aider le professionnel avant, pendant et après la crise.

En ce qui concerne ces éléments, que l'on pourrait qualifier d'intemporels, je pourrais dire que la gestion du stress et tous les éléments y relatifs sont plutôt d'ordre généraux. Une bonne maîtrise de ces outils aide le MSP dans sa prise en charge au quotidien. Il saura se vider l'esprit avant et après le travail, il se préparera au mieux, en organisant ses journées de manière optimum. Son hygiène de vie sera contrôlée de manière personnelle et il pourra s'aider, en cas de besoin, d'une forme de spiritualité qui lui sera propre.

Au début de sa prise en charge, il pourra agir de manière évolutive, en utilisant, par exemple, la synchronisation et permettre aux usagers de passer de manière plus douce de la vie d'internat à celle d'atelier. Sur la base de ses observations et des retours de ses collaborateurs, Il pourra également agir sur la dynamique en séparant les individus qui semblent mal fonctionner ensemble, ou sur le point de le faire.

Dans l'instant, il pourra, grâce notamment à l'apport de la CNV, formuler des demandes claires afin d'établir un rapport mieux défini avec l'utilisateur adolescent. En effet, plus la communication est présente, plus le jeune se sentira en sécurité. Il pourra également agir sur les interactions, parfois en mettant à l'écart un individu trop perturbateur, parfois en méta communiquant si cela peut s'avérer utile, parfois en acceptant de faire un pas en arrière. Le système sera sensibilisé mais ne sera pas affaibli. Au contraire, le jeune se rendra compte

que le professionnel en reste un, qu'il est maître de lui-même et qu'il sait faire preuve de dissociation. Après tout, le problème vient de lui et non du MSP, il se rendra alors plus facilement compte qu'il a besoin d'aide.

Ensuite, après la crise, l'utilisation du règlement, inévitable afin de garantir un cadre de sécurité pour lui-même et pour le groupe, sera utilisée avec le plus d'objectivité possible. Une sanction utile, non humiliante et demandant, si possible, une réparation, sera adaptée en fonction de la situation, de l'évolution du jeune et de sa capacité à se remettre en question.

Enfin, dans le cas où toutes les options ont échoué et que la violence verbale l'emporte sur toute forme d'aide, le recours à la loi, dernier rempart, peut être effectué par le MSP qui, s'il se rend compte que la collaboration avec le jeune n'est pas possible, peut décider de porter plainte. Divers peines ou mesures pourront alors être proposées, allant de la simple réprimande, à des journées de TIG ou à un placement en milieu fermé qui ne durera, dans la plupart des cas, que quelques jours.

Je peux donc répondre à ma question de départ par une réponse claire qui sera formulée comme suit :

« Pour faire face à la violence verbale, le MSP devra tout d'abord gérer son stress, puis parvenir à établir une communication, si possible non-violente avec le bénéficiaire. Il évoluera de manière systémique en s'aidant d'outils qui lui conviennent. Ces derniers peuvent requérir de la PNL ou d'autres formes de pédagogies. Il pourra, au besoin, utiliser le règlement de l'établissement, sans pour autant en abuser. Enfin, s'il le doit, il pourra recourir à la loi suisse, dernier rempart dans une situation d'échec. »

3.2 Limites du travail

Concernant les aspects théoriques et en lien avec les sources de mon travail, je me suis rendu compte de plusieurs difficultés. Tout d'abord, il a été très difficile de choisir des sources pertinentes en lien direct avec mon sujet qui était, somme toute, assez vaste. En effet, de nombreux ouvrages ont été rédigés sur la violence verbale et j'ai dû faire des choix, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Deuxièmement, la quantité d'items que suggérait ma réponse m'a obligé à être le plus synthétique possible, ce qui n'est pas forcément chose aisée, et qui m'a valu parfois, de devoir modifier certains éléments en cours de route afin de cibler au mieux ma recherche.

Des contraintes d'ordre organisationnel m'ont démontré l'importance de la préparation dans ce travail. En effet, se recentrer dans la démarche et revoir l'organisation globale a été une des clés pour l'aboutissement de ce dossier.

Au niveau du terrain, les limites géographiques et temporelles m'ont imposé de rester dans le cadre des institutions valaisannes. Un travail de plus grande ampleur m'aurait certainement permis de m'intéresser à un champ plus large en m'étendant à toute la Suisse Romande, peut-être d'autres réponses auraient été suggérées et sans doute le travail aurait été plus approfondi. Je ne peux donc affirmer que ma réponse fera office de jurisprudence dans chaque institution prenant en charge des adolescents en rupture.

Concernant les objectifs de ma recherche, je peux dire qu'ils ont été atteints dans leur globalité. En effet, les notions de violence verbale et d'adolescents ont été abordées. Les différentes notions théoriques ont été doublement évoquées avec, d'une part, une recherche bibliographique qui m'a permis de trouver des sources intéressantes et variées, puis la recherche sur le terrain qui m'a permis de voir quel rapport l'on pouvait établir entre théorie et pratique.

3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelles

Dans les perspectives à ce travail je dirais que je peux les scinder en deux. Premièrement une connaissance encore plus approfondie des différents sujets théoriques pourrait être utile. En effet, dans cette démarche, un effort de synthétisation ne m'a pas permis de voir tous les aspects des sujets traités. Or, dans la recherche, de nombreux éléments non évoqués et n'entrant pas directement dans ma réponse m'ont interpellé. Dans les items supplémentaires également, ceux fournis en complément par mes interlocuteurs, des points ont suscité mon attention et mériteraient d'être étudiés plus en détail.

Ensuite, dans le cadre de mon institution, je pourrais proposer également des formations internes. Nous recevons régulièrement des propositions de formations courtes, instaurées dans notre emploi du temps par la direction qui, soucieuse d'aider ses collaborateurs, désire améliorer la qualité de la prise en charge ainsi que le bien-être de ses employés, l'un n'allant pas sans l'autre. Je pourrais donc proposer mon travail comme base de réflexion pour envisager des formations sur la systémique et son usage plus formel, plus défini, mieux établi. D'autres sujets tels que la PNL pourraient également être proposés, ce dossier pouvant servir de sondage afin de connaître l'intérêt des professionnels ou leur connaissance globale sur les sujets concernés.

Enfin, dans le cadre de ma prise en charge, et à un niveau professionnel, ce dossier peut me servir de support pour parer au mieux aux situations critiques. Les réponses obtenues, offrant souvent des avis divers et variés, peuvent me servir de points d'ancrage pour avoir une pratique plus réflexive. Ainsi, je peux éviter de commettre certaines fautes professionnelles qui peuvent, à terme, préjudicier la progression d'un jeune dans nos ateliers. Ce travail peut également être proposé en lecture à un nouveau collaborateur, car il comporte de nombreuses sources intéressantes et une réflexion, certes non exhaustive, mais qui pose tout de même certaines questions qu'un débutant serait passible de se poser. Ce dernier aurait donc une bonne base de réponse pour démarrer dans sa fonction, si la violence verbale est un problème pour lui.

3.4 Remarques finales

Je pense avoir, dans le cadre de ce travail, obtenu les résultats escomptés. J'ai eu, globalement, les réponses attendues. Grâce à la méthodologie effectuée, mes questions ont trouvés des réponses, parfois correspondant à mes prédictions, parfois en apportant certaines nuances, des fois en les réfutant.

Les éléments apportés m'ont permis de remarquer qu'il y avait encore de nombreuses facettes de mon métier qui étaient à creuser et qu'une action continuellement réflexive était la clé pour rester un professionnel engagé, efficace et surtout capable de prendre en charge une population aussi exigeante que des adolescents en difficulté.

Un travail empirique avec des résultats relatant les avis de professionnels peut être une bonne base de travail pour continuer dans cette voie et approfondir ces derniers avec des recherches supplémentaires.

Même si je suis assez satisfait du résultat de cette recherche, je dois admettre que je pensais que certains concepts étaient mieux connus et plus utilisés par certains collaborateurs. Loin de moi de les juger, je pensais, par exemple, que tous auraient de grandes notions de CNV et de PNL. Je me suis assez vite rendu compte que cela n'était pas forcément le cas. En effet, d'autres courants pédagogiques, que je n'ai pas eu le loisir de citer ici de manière exhaustive, semblaient les intéresser davantage. Je pensais également que le rapport entre l'axe normatif et l'axe formatif était très distinct, ce qui n'était pas forcément le cas. Les réponses ont souvent été un mélange des deux et j'ai dû régulièrement recentrer le débat afin de pouvoir mettre une définition sur les réponses obtenues.

Je suis tout de même satisfait d'avoir réussi à démontrer que ma démarche était assez cohérente et qu'elle était plausible dans sa globalité. Un sujet tel que ce dernier étant tellement vaste, je suis assez fier d'avoir réussi à en aborder une partie qui, je l'espère, peut faire office de base pour un lecteur professionnel ou non.

Enfin, pour conclure, je dirai qu'il est important de chercher à s'améliorer constamment. Un tel travail peut y aider sans nul doute, même s'il est chronophage. Au final, les éléments concrets évoqués par mes hypothèses, combinés aux connaissances pratiques de mes interlocuteurs m'aideront sans nul doute à la suite de ma carrière professionnelle, et certainement également dans la vie de tous les jours. Je dois garder à l'esprit que je suis encore un débutant dans le métier, et qu'il m'est impératif de continuer à réfléchir, à chercher, et à ne surtout pas tomber dans la routine d'une prise en charge mécanique, dans laquelle tout acte découle vers une réponse bien définie, toute action est prévue et dans laquelle je risquerai de m'enfermer pour des raisons de confort. Savoir trouver le bon équilibre entre recherche perpétuelle, action réflexive et nouveauté, d'un côté, et de l'autre, gestion de mon stress, confort dans ma prise en charge et stabilité, sera certainement la clé de mon futur dans ce métier.

4 Bibliographie

- Aubry, J.-M. (2005). *Dynamique des groupes*. Montréal: les éditions de l'homme.
- Beaumont, C. (2011). la violence en milieu scolaire : s'entendre sur une définition opérationnelle du phénomène. [Version électronique]. *Vie pédagogique*.
- Bensalat, S. (1989). *Le stress c'est la vie*. Paris: Fixot.
- Berghmans, C., & Torres, J.-L. (2012). *Santé et spiritualité : un pont thérapeutique*. Paris: InterEditions.
- Bichsel, J. (2002). *La mise à l'écart*. Récupéré sur www.relationssansviolence.ch: http://www.relationsansviolence.ch/documents/bichsel-20nov2002.pdf
- Cifali, M. (1994). *Le lien éducatif : contre jour psychanalytique*. Paris: PUF.
- CSFO (centre suisse de la formation professionnelle, d. l. (2015). *Maître socioprofessionnel*. Récupéré sur <http://www.orientation.ch/dyn/1109.aspx?id=752#>
- Cudicio, C. (2004). *Le Grand livre de la PNL*. Récupéré sur [acifr.org: http://www.acifr.org/ressources/livres_developpement_personnel/livre_pnl_extraits.pdf](http://www.acifr.org: http://www.acifr.org/ressources/livres_developpement_personnel/livre_pnl_extraits.pdf)
- Encyclopédie Larousse en ligne. (2015). *adolescent*. Récupéré sur [Larousse.fr: http://www.larousse.fr/encyclopedia/rechercher?q=les+adolescents](http://www.larousse.fr: http://www.larousse.fr/encyclopedia/rechercher?q=les+adolescents)
- Ferey, J.-M. (2009). *Les outils de la PNL pour les professionnels de l'accompagnement*. Lyon: Chronique sociale.
- Fize, M. (2002). *Les adolescents*. Paris: Le Cavalier Bleu.
- Garcia-Rivera, T., & Vidal, M. (2013). *Palo Alto à l'école*. Florac: SupAgro.
- Grau, C. (2014-2015). Psychopédagogie des processus de réinsertion. *La synchronisation*. Sion.
- Larousse, P. (1984). *le Petit Larousse illustré*. Paris: Larousse.
- LeFigaro.fr. (2012). *le manque de sommeil favorise l'anxiété*. Récupéré sur <http://sante.lefigaro.fr/actualite/2012/06/22/18464-manque-sommeil-favorise-lanxiete>
- Legendre, R. (2005). *Dictionnaire actuel de l'éducation*. Montréal: Guérin.
- Nanchen, M. (2002). *Ce qui fait grandir l'enfant: Affectif et normatif: les deux axes de l'éducation*. Saint-Maurice: Saint-Augustin.

Orientation.ch. (2013). *Maître socioprofessionnel ES*. Récupéré sur <http://www.orientation.ch/dyn/1109.aspx?id=752>

Prairat, E. (2013). *LA SANCTION : Petites méditations à l'usage des éducateurs*. Paris: L'Harmattan.

Rosenberg, M. (2005). *les mots sont des fenêtres*. Paris: La découverte.

Rouff, K. (2007, octobre). *La systémie, une approche efficace*. Récupéré sur Lien-social: <http://www.lien-social.com/la-systemie-une-approche-efficace>

Scohy, N. (2013). *Prévenir et résoudre les conflits au travail dans le secteur médico-social*. Paris: ESF Editeur.

5 Annexes

5.1 Annexe 1 : grille d'entretien

Axe 1 : Formatif				Axe 2 : Normatif	
<u>Gestion du stress</u>	<u>Communication Non-violente</u>	<u>Systémique</u>	<u>PNL</u>	<u>Règlement interne</u>	<u>Loi Suisse</u>
-Alimentation	-Observation	-Système	-Recadrage	-Rappel à l'ordre	-Amende
-Sommeil	-Sentiment	-Interactions	-Ancrage	-Sanction	-T.I.G
-Hygiène de vie	-Besoin	-Méta communication	-Dissociation	-Punition	-Prison
-Spiritualité	-Demande	-Qui a un problème	-Synchronisation	-Mise à l'écart	

5.2 Annexe 2 : Echantillon retenu

Nom d'emprunt	Fonction	Type d'institution	Population
Charles	Chef de centre	Centre de préformation	Jeunes mineurs mixtes
Patrick	Chef de centre	Centre de préformation	Jeunes mineurs mixtes
Raymond	Chef de centre	Centre de préapprentissage	Jeunes mineurs garçons
Marc	Educateur	Centre de préformation	Jeunes mineurs mixtes
Cyrille	Educateur	Centre éducatif fermé	Jeunes mineurs et majeurs garçons
Sylvain	MSP	Centre éducatif fermé	Jeunes mineurs et majeurs garçons
Xavier	MSP	Centre de préformation	Jeunes mineurs mixtes

5.3 Annexe 3 : Grille de dépouillement (extraits)

	Charles, chef de c.	Patrick, chef de c.	Raymond, chef de c.	Marc, éducateur	Cyrille, éduc
INDICATEURS	Citation	Citation	Citation	Citation	Citation
AXE 1 : Formatif	Le mieux, mais c'est facile à dire, c'est de sentir un petit peu la situation (04m20) Une chose qui est sur, c'est l'escalade, on sait très bien que ça sert à rien (04m24) Moi je l'utilise si je suis seul avec le jeune (04m30) Des fois c'est nécessaire de dire au			"Tu vois qu'un jeune à un comportement bizarre, qu'il y a quelque chose en préparation" 8m50 "Simplemement prendre le jeune et lui demander ce qui se passe, à la limite lui donner une tâche que tu n'aurais pas prévue" 8m55 "Tu discutes avec les éducateurs qui ont vu les jeunes avant et ils peuvent te dire comme tout l'état d'esprit général et	"La première arme c'est te 1m30 "L'anticipation t'aide tu peux faire à l'avance l'ét et ainsi éviter pas mal de situations" 2m30 "L'utilises personnes ressources t'aident énormément" 26m15
Gestion du stress			"Pour moi la première chose c'est l'anticipation..." 1m30 "La gestion du stress se règle par une organisation militrice de tes journées, de ton travail " 3m50 "La collaboration t'aide aussi à gérer ton stress" 4m23	"J'essaie toujours de pas le prendre perso, le jeune s'attaque à une fonction ou à une décision que tu as prise, et pas à toi directement, ça ça m'aide à couvrir dans les situations difficiles " 23m06 "Avoir quelqu'un à qui parler pour déposer ces trucs là..." 24m00 "Débriefing avec les collègues, même en	"Les autres visions, celle + collaborateurs, t'aident beaucoup également à faire face aux crises" 2m15 "Le dimanche fais comme un plan pour et moins stressé pour comm semaines" 26m35
Alimentation					
Sommeil			"Le sommeil... Ça c'est clair..." 7m30		
Hygiène de vie /Moyens de se libérer l'esprit	Ce qui est important c'est que tu sois capable de sortir à 5h15, de tourner le bouton et d'être tranquille jusqu'à 8h le lendemain matin (13m25) Ça peut être la supervision individuelle, ça c'est quelques choses de très bien. (20m00)	"Faire du Yoga, être Zen, s'étirer, arrêter de travailler" 18m00 "Sortir du contexte et plus parler boulot" (18m05)	"La gestion du stress se règle au niveau de tes ressources personnelles, comment tu fais pour pas arriver avec la boule au ventre " 4m14 "Que ce soit le sport, la musique, les amis" 5m35	"Débriefing avec les collègues, même en se plaçant, ça permet de déposer le truc avant de rentrer chez toi" 24m22 "Apprendre à se connaître, faire de l'introspection" 25m00 "Le yoga, les trucs de relaxation, ou les jeux vidéos pour moi " 27m00 " Faire une activité qui va te permettre de baisser ta pression de te décharger" 28m00	"Y'a quelques choses que j'ai c'est partir marcher en me 27m00 "Ça me vide l'esprit "Le trajet pour rentrer chez moi suffit à me libérer l'esprit "Ritualiser, c'est un bon moyen pour 30m30
Spiritualité		"Faire du Yoga " (18m00)	"...Le yoga..." 5m40 "La spiritualité c'est individuel, pour moi quand je vais en montagne c'est bon, pour toi peut être c'est des lectures... Certaines personnes aiment aller dans une église..." 8m35 "Dans la pyramide de Maslow c'est ce qu'il y a tout au sommet" 8m50		
Communication non-violente	La communication non-violente (dans un cadre théorique), je ne vois pas comment on peut réellement l'utiliser chez nous (28m00)		"L'ensemble du concept est difficilement applicable" 30m00	"Sur l'impact lui-même tu peux utiliser toute la communication non violente, si le jeune est fâché..." 12m45	"La communication non-violente peut-être la pratiquer sans compte, mais je la verbalise j'ai l'impression que je joue théâtre" 7m10
Observation				"L'observation te dira le pourquoi et le comment tu peux anticiper les situations" 14m05	

AXE 2 : Normatif	On est pas mal court-circuité par les droits de l'enfant, ça veut pas dire qu'on tabasse les gamins car on ne le faisait déjà pas avant mais c'est comme si tu veux, je te donne un cas pratique, on a pas le droit de la faire sans la présence du jeune, et tu dois être deux. Pratiquement c'est pas possible. (28m50) Si tu mets une sanction extra-muros (ça veut dire arrêt disciplinaire) à un jeune ou une mise à pied, tu dois lui présenter ça comme ça, à table, et le jeune il a un droit de recours. Et tu dois le lui spécifier. Pour dire la complexité de la chose.			"Te va au Bureau de Régis, ou tu viens chercher un éducateur pour poser le truc, car tu peux pas gérer un groupe et gérer un type qui fait le con à côté, surtout si il est contre toi" 2m02	"Avant on était beaucoup plus sanction, maintenant moins, c'est beaucoup moins de violence, mais pas s'il y a un lien de cause à effet" 14m10
Règlement interne	Si il y'avait que la sanction à poser et rien derrière, ça serait pas possible de bosser avec le jeune (09m30)		"Tu dois mettre en place un rapport hiérarchique clair mais pas autoritaire" 1m43	"Si il a envie de tester le cadre, tu peux rentrer dans son jeu" 4m12 "L'utilisation du règlement c'est l'outil que tu dois utiliser" 21m20	"Avant il y'avait beaucoup plus le week-end" 14m21
Rappel à l'ordre				"Si le jeune se calme direct, tu peux éviter la sanction et laisser couler un peu" 1m47 "Tu le remet à l'ordre en lui expliquant que c'est pas un comportement à avoir" 3m40	"Y'a le rappel à l'ordre" 10m
Sanction	"A force de sanction on avance pas" (10m35) "On a mis le jeune en phase 3, on a fait des collés, on a fait des marches etc..." (10m30)	"...Tu nous dois une réparation..." (3m22)	"Tu dois pas uniquement te reposer sur la sanction" 2m00 "On a la phase 3 chez nous" 10m23	"Si y'a de la violence à ton encounter y'a rien de compliqué c'est une sanction et tu reprendras après avec le jeune" 1m36 "On peut aussi demander des lettres d'excuses" 16m20	"Y'a la sanction" 10m10 "M'explique que j'étais pas la sanctionner systématiquement
Punition			"Tu dois faire la différence entre autorité et autoritarisme" 1m52	"Acte de réparation plutôt que sanction bête et méchante" 5m45 "Si t'es un bon lien avec le jeune il va préférer t'aider toi plutôt que d'avoir une punition inutile" 6m00	
Mise à l'écart	Si la violence est spontanée (dans une situation de groupe) il faut l'isoler, moi je vois pas tellement d'autre solution (07m00)	"Quand un jeune déconne un peu trop on va l'isoler dans un premier temps puis..." (3m15)		"T'as deux choix, soit tu l'isole du groupe" 1m57	
Loi Suisse	"Y'a même eu des arrêt disciplinaires mais sans ça ça va pas comme ça..." 15m10	"On a deux situations de jeunes cette année qui ont été assez déstabilisantes"	"Il peut y avoir une dénonciation au tribunal des mineurs" 1m10 "On a des	"Les menaces c'est pourrissable, comme une lettre d'un jeune à l'école qui	"J'ai déjà porté plainte, on a

5.4 Règlement des Ateliers de Champlan

5.4.1 Horaires

Toutes les journées débutent et se terminent à l'heure précise à l'Atelier.

Le moment et la durée de la pause sont déterminés par le maître d'atelier. La pause se déroule sous la responsabilité directe du maître d'atelier.

- matin	08.00 - 09.30	Atelier
	09.30 – 09.50	Pause
	09.50 - 11.45	Atelier
- après-midi	13.00 – 15.00	Atelier
	(15.00 – 15.15)	Pause
	15.15 – 17.00	Atelier

La pause de l'après-midi est facultative. Elle a lieu d'être si les délais des travaux en cours sont respectés et si le comportement des jeunes en atelier est correct.

Interdiction de quitter le périmètre du Centre pendant les pauses.

Respect

Le vouvoiement envers les maîtres d'atelier est obligatoire.

5.5 Discipline à l'atelier

- Chaque élève travaille à son établi personnel ou à la place qui lui est définie.
- En aucun cas, un élève travaillant sur une machine ne doit être dérangé par un de ses camarades (un seul élève par machine) ; ceci pour des raisons de sécurité.
- Equipement adéquat selon les normes SUVA (salopettes, lunettes, etc.).
- Pendant le travail, on ne quitte pas son poste sans raison valable.

5.6 Discipline au sport ou en activité

- La discipline fait également partie des heures de sport ou d'activité.
- Le maître d'atelier, en accord avec le directeur de centre, définit le contenu et la durée de l'activité sportive ou culturelle.
- En cas de non respect des consignes, les heures de sport ou les activités peuvent être suspendues.

5.7 Matériel à disposition

- Chaque élève est responsable du matériel qui lui est confié.
- Interdiction de crayonner ou de graver sur les pupitres, chaises, établis.

- Le maître d'atelier contrôle chaque jour l'outillage et le matériel d'atelier. Les dégâts volontaires commis par un jeune lui seront facturés.

5.8 Bureau

- Aucun élève ne doit pénétrer dans le bureau du maître d'atelier.

5.9 Walkman, natel, appareils et objets personnels

- Il est strictement interdit de posséder un walkman, disc man, natel ou tout autre appareil ou objet personnel pendant les heures de travail. Ces objets restent au Foyer ou au CPM. En cas de non respect de cette règle, les objets seront confisqués pour une durée d'une semaine minimum

5.10 Cigarettes

- Interdiction de fumer pendant les heures d'atelier.
- Autorisation de fumer pendant les pauses à l'extérieur du local de pause.
- Utilisation des cendriers mis à disposition (extérieur).

5.11 Sanctions

Des sanctions de toutes sortes peuvent être décidées par le maître d'atelier en fonction de la gravité de la situation, en cas de:

- Non respect des règles
- Arrivées tardives
- Mauvais comportement
- Absences injustifiées
- Refus de travail
- Violence
- Impolitesse
- Indiscipline
- Non respect du matériel

5.12 Absences

Toute absence non justifiée devra être compensée sur le temps de loisirs, voire le samedi, en fonction du nombre d'heures manquées.

Suivi pédagogique

Des bilans ponctuels seront faits avec le jeune, son éducateur de référence et le maître d'atelier.

Champlan, le

L'Educateur (trice)

Lu et approuvé par le (la) jeune

Le Maître d'atelier