

DE QUOI AVONS-NOUS PEUR ? De la violence au conflit dans l'intervention sociale.

Par Gilbert BERLIOZ¹

Consultant dans le domaine des politiques sociales.

La sur-représentation de la violence des publics « fait écran » à l'expression de la peur des intervenants sociaux

Paradoxalement, l'omniprésence des représentations de la violence dans les relations sociales, « fait écran » à l'expression directe d'un sentiment difficile à mettre en forme : la peur.

Pourtant, ils sont nombreux à l'éprouver : de l'éducateur à l'enseignant, du policier à l'assistante sociale, en passant par les médiateurs de quartier, les contrôleurs de bus²... Mais ce « doute de soi » des intervenants sociaux³, face à la multiplication des situations qui les dépassent, se développe dans une sorte de « hors champ » de la réflexion collective. Il reste dans le registre de l'intime, et renvoie le sujet à un sentiment personnel de honte, de faute, de faiblesse, d'absence de virilité...

La peur est un gaz inflammable. Elle se répand bien au-delà des situations qui l'ont générée, et menace à tout moment d'exploser sous l'effet d'un détonateur.

On peut se demander quelles sont les relations de cette peur avec l'expression de la violence dans les institutions sociales, en quoi elle influe sur le comportement des intervenants et pourquoi il est si difficile d'aborder ce sujet dans les équipes de travail et dans les institutions.

Logique de l'arrangement plutôt que logique de l'affrontement

Comme l'a décrit Marcel Gauchet avec précision : « nous assistons à l'émergence d'un modèle général des conduites à base d'évitement de la confrontation, que ce soit par la négociation ou que ce soit par le contournement⁴ ».

Dans l'interaction sociale, alors que l'agressivité s'est largement banalisée, le conflit n'est plus supporté. Il n'est plus perçu comme une dynamique et encore moins comme une ressource, mais comme un dysfonctionnement.

À cela plusieurs raisons :

De manière générale, le processus historique de civilisation des mœurs s'est construit sur la capacité de l'Etat à assumer le « monopole de la violence légitime ». Dans cette perspective, toute forme de résolution de conflit interpersonnel par la force, et toute forme de vengeance deviennent anti-civiques.

¹ À publié : « La prévention dans tous ses états : histoire critique des éducateurs de rue » L'Harmattan, 2002.

² Et les publics également dont nous ne parlerons pas ici, mais qui l'éprouvent, y compris ceux qui font peur aux autres ...

³ Des professionnels comme des bénévoles dès lors qu'ils sont en contact avec des publics « imprévisibles ».

⁴ cf. la revue *Le Débat*, mars 1998.

La « crise » qui a frappé notre société depuis 1975 a eu un effet sédatif sur la conflictualité collective, au contraire de ce qu'avaient produit les crises de 1929, ou plus proche de nous, les événements de 1968⁵.

Enfin, plus globalement, la période contemporaine marque la fin d'un modèle de cohésion bâti sur les assignations sociales, les trajectoires modélisées et le style autoritaire d'éducation.

On perçoit partout les effets d'une montée inexorable de l'individu. Les contenants anthropologiques anciens ont cédé devant l'affirmation puissante des destinées individuelles. On assiste à la fin des appartenances imposées et des dépendances communautaires traditionnelles (classes sociales, familles, patrie, religion, ...). Non pas qu'elles aient totalement disparu, mais elles ne se manifestent plus de la même manière.

Il ne s'agit plus aujourd'hui de se conformer ou d'obéir, mais d'être spécifique, particulier. S'affirmer, c'est se singulariser.

Les figures de la modernité passent plus par l'affirmation de soi, la recherche de sa réalisation personnelle, que par les valeurs du devoir ou de l'obéissance aux règles. Ces dernières sont perçues comme les signes d'un manque de caractère. De sorte qu'être soi, c'est aussi, d'une certaine manière, être seul⁶.

De ce fait, le contrat social qui se construit entre individus singuliers, « libres », ne fonctionne pas de la même manière qu'un contrat social qui lie ensemble des individus inscrits dans des entités collectives.

Relation d'aide et violence

Dans ce contexte, il est de plus en plus difficile de s'occuper de personnes "à cran" sur leur narcissisme.

Et les témoignages abondent sur le nombre croissant de sujets qui se présentent face aux travailleurs sociaux, comme des « grenades dégoupillées ». Cette situation anxiogène devient si fréquente qu'on doit chercher, au-delà des situations individuelles, les causes structurelles de cette violence.

Au-delà des situations de crise, la relation d'aide contient toujours une part de violence symbolique, parce qu'elle représente un risque d'assujettissement de "l'aidé" par "l'aidant".

Ce risque peut être oublié, nié, caché, mais il reste présent, et c'est précisément sa trace que la violence vient signaler. Et ce sont les déséquilibres qu'elle engendre, que la peur enregistre comme un sismographe.

Dans cette perspective, les institutions ne font pas que « réparer le social » comme elles croient le faire, mais elles produisent aussi « du social », dans la mesure où elles attribuent des rôles, construisent des trajectoires, fixent des destinées.

Pour aider leurs bénéficiaires, les institutions les contiennent. Pour les contenir, elles les compriment. Elles organisent, elles gèrent.

⁵ Sans parler des périodes révolutionnaires, pour lesquelles le conflit a toujours été considéré comme un moteur.

⁶ Cf. *La fatigue d'être soi*, A. EHRENBERG, Odile Jacob, 1998.

Face à cela, le sujet dispose de trois solutions : la soumission (v/s adhésion), la lutte, ou la fuite.

La fuite, c'est presque la phase « noble » de l'affaire : « j'aime mieux mourir dehors, que d'accepter les règles de vie dedans »⁷.

Plus couramment, tout se passe entre la soumission et la lutte. Les usagers ont le sentiment que l'aide qui leur est attribuée, contribue à les dévaloriser et à les humilier.

Pour eux, le seul moyen de sauvegarder leur dignité consiste à se livrer à une « torsion » pour accepter l'aide dont ils ont besoin, et mettre à distance celui qui donne dont ils se méfient, et à qui ils ne veulent rien re-devoir⁸.

La relation violente est une relation où l'enjeu du pouvoir occupe toute la place. Elle manifeste, chez le protagoniste violent, la tentation de s'affirmer à tout prix, et de rechercher une maîtrise de la situation par le passage en force s'il le faut.

Pour certains, cela se "chronicise", et se transforme en un rapport au monde dans lequel on ne peut être que dominant (gagnant) ou dominé (perdant).

La violence se structure comme une réponse, plus ou moins consciente, à une situation d'empêchement. Elle prend alors la forme d'un symptôme de non-coopération qui se répète sans fin.

Face à cela, les intervenants réagissent schématiquement de trois manières. La première consiste à détourner le regard, comme le nourrisson qui ferme les yeux, dans un mouvement archaïque, pour ne plus voir ce qu'il veut éviter.

La seconde consiste au contraire à se forcer à fixer des yeux ce qui représente la menace. Mais cette « fixation » sur l'objet persécuteur risque vite de devenir hypnotique et enfermante.

La troisième enfin consiste à porter sur l'autre un « regard global d'accompagnement, qui cherche le regard de l'autre non pas pour le défier mais pour y lire une intention »⁹.

L'autre ne devient plus une menace à éviter, ni un objet partiel à neutraliser par fixation, mais un autre sujet, engagé dans une relation.

De la violence au conflit

Tout l'enjeu consiste à passer de la violence au conflit. C'est-à-dire d'arriver à socialiser des pulsions, à transformer du « pouvoir archaïque » (lui ou moi, séduction ou destruction), en relation qu'on va pouvoir inscrire dans un cadre, dans une relation à « plus que deux ».

En effet, la violence, dans le champ institutionnel, se construit au croisement de trois dimensions. Le fonctionnement intra-psychique du sujet (son histoire, ses « démons »), les relations interpersonnelles où tout se

⁷ Combien de SDF ne mettent-ils pas leur vie en danger à partir de ce principe, plutôt que d'accepter un hébergement contraint.

⁸ Voir les théories de M. MAUSS (*Essai sur le don*).

⁹ Richard Hellbrunn : « Peut-on parler d'une violence des jeunes ? » in « Les 15-25 ans, acteurs dans la cité » Gilbert Berlioz et Alain Richard (Dir) Syros 1995

(re) joue « ici et maintenant » et le contexte de l'organisation dans laquelle cela se déroule : les rôles sociaux, les hiérarchies implicites et explicites, les marges de manœuvre et le regard des collègues de travail, des usagers, ...

Il en va de même pour la peur qui représente sa part d'ombre.

L'une comme l'autre entraîne un « débrayage » du relationnel : les sujets évoluent hors de portée du raisonnement.

Leur « chaos narcissique » entraîne un « chaos organisationnel » qui se manifeste par le dysfonctionnement des structures ordinaires, et par l'effondrement des processus habituels de régulation.

Dans cette spirale, l'institution tourne à vide, elle ne parvient plus à être « instituante » : dans le conflit (fut-il potentiel) entre nous, il n'y a plus rien entre lui et moi, il n'y a que lui ou moi !

Exercer une fonction de socialisation, c'est inscrire des phénomènes relationnels individuels dans des cadres sociaux.

Ce travail ne doit pas reposer que sur les qualités intrinsèques de l'intervenant. Certes, la consistance personnelle est une qualité nécessaire, mais elle reste d'un rendement faible si elle ne prend pas place dans un système d'ensemble.

Ainsi, les pulsions agressives des usagers ne doivent pas entraîner des pratiques régressives (sous prétexte d'être défensives) dans les institutions.

À la force offensive déployée par les premiers, on voit trop souvent répondre la force d'inertie des secondes.

Mais pas plus que certains n'ont eu la capacité de « dissoudre le peuple » lorsque celui-ci faisait obstruction, les institutions ne pourront changer leurs usagers. En revanche, elles pourraient faire évoluer leur fonctionnement en développant des pratiques marquées davantage par l'hospitalité que par la surveillance.

Les intervenants savent déjà que, sans rien enlever des libres arbitres individuels, le social agit comme un surdéterminant des responsabilités personnelles. Mais ils doivent savoir aussi que leur revient le « sale boulot » qui consiste à transformer les difficultés sociales en difficultés personnelles : ils ne s'occupent pas du chômage mais du chômeur, ni de la toxicomanie mais du toxicomane, pas plus que de la pauvreté mais du pauvre...

Et c'est ainsi qu'ils s'épuisent à chercher des solutions personnelles à des problèmes sociaux. À cet égard, il est certain qu'ils travaillent plus « dans » le social, que « sur » le social.

La peur n'est pas le contraire du courage

De la même manière qu'il faut sortir la violence de la logique de l'accident (une relation mal conduite), pour la situer dans la dynamique des relations sociales et des conflits, il faut sortir la peur de la dialectique qui la lie au courage et à l'honneur.

Les silences institutionnels sur la peur renvoient à une image normative de l'intervention. Le bon professionnel est celui qui « maîtrise la situation » et

sait « faire face ». Sinon il est vite invité à changer de métier, avant qu'il ne s'avise de vouloir changer le métier...

La violence et la peur doivent être approchées comme des risques fonctionnels (et non pas dys-fonctionnels), et bénéficier, dans les institutions, des techniques de "gestion des risques" appropriées.

Plutôt que de laisser isolées les personnes face aux situations difficiles et leur renvoyer¹⁰ un sentiment d'échec lorsqu'elles éprouvent de la peur, la mise en place de procédures particulières¹¹ peut éviter la tétanisation en permettant de répondre aux questions les plus concrètes : dans cette situation que dois-je faire, qui dois-je appeler, ...

Faute de mieux, la méthode peut représenter un rempart contre l'angoisse.

En ce sens la sécurité n'est pas l'absence de peur, mais la capacité de pouvoir exprimer sa peur, sans risque, quand on la ressent.

Pour progresser, on peut ouvrir quatre pistes de réflexion à propos de la violence et de la peur dans l'intervention sociale :

- Se détacher d'une approche accidentelle des « faits » pour penser l'interaction des « relations » violentes.

Dans cette perspective, on peut faire également évoluer la position de l'agresseur en le faisant passer de la position de l'acteur qui dit « je l'ai fait », à la position d'auteur qui déclare « j'en répons »¹².

Ce qui oblige à ne pas se focaliser seulement les faits, mais aussi de « se reconnaître » dans les faits accomplis et de les intégrer comme des événements dans un processus.

- Introduire de la réciprocité dans la relation d'aide. Il importe de ne pas « vampiriser » l'usager, non pas en le vidant de son sang, comme on le pense spontanément, mais en ne lui renvoyant aucune image comme cela se passe pour les vampires en face des miroirs¹³.

Il ne s'agit pas bien sûr d'instaurer une « pseudo » relation d'équivalence ou d'égalité pour essayer de nier la différence de position, mais de penser une relation de considération¹⁴.

Car dans une sorte d'« effet Pygmalion », l'usager, comme l'intervenant, parvient à se considérer, *du fait* qu'on le considère et *de la manière* qu'on le considère¹⁵.

- Avoir une bonne "plasticité émotionnelle". Cette compétence est cardinale dans l'intervention sociale. La gamme des émotions sollicitées (peur, joie, colère, compassion, ...) est vaste et demande une élaboration de la sensibilité. Dans cette perspective, des expériences consistant à travailler avec les émotions, les expérimenter, les maîtriser, pourraient utilement

¹⁰ Ce renvoi peut être passif et consister à seulement ne pas prendre en considération les tensions vécues.

¹¹ Passer de la posture qui faisait dire : « si jamais ça devait arriver », à la posture « quand ça arrivera ».

¹² pour reprendre les expressions de Maryse Vaillant.

¹³ Voir les travaux de J. Selosse... ou le film « le bal des vampires » de R Polanski.

¹⁴ Qui ne se réduit pas à de la sympathie ou de la connivence.

¹⁵ J Selosse.

compléter les formations des travailleurs sociaux qui se contentent trop d'une approche analytique et rationnelle des comportements...

- Proposer des cadres pour la prise en compte de la peur. Le silence à son sujet révèle la rigidité des institutions et leur difficulté à expliciter ce qu'elles attendent de leurs agents dans les situations limites.

La peur est une appréhension d'avoir mal, d'être humilié, ridicule, de mourir¹⁶... Elle se nourrit du sentiment de « perdre la main », de ne pas être à la hauteur de son rôle ou d'être placé dans une position inégale.

Mais en tout état de cause, on ne peut la réduire à une absence de courage, il est faux d'opposer les deux

Plus qu'à des individus, la peur renvoie à des situations, parce qu'elle est surtout un rapport entre des événements et ceux qui ont à y faire face.

C'est pour cela qu'on observe si souvent combien les plus « courageux », sont aussi les plus loin du danger.



¹⁶ J Delhumeau : "le péché et la peur, la culpabilisation en occident" Fayard 1983.