

Violences, dépressions et conflits dans l'action sociale et médico-sociale.

Assemblée générale Association des Amis de Don Bosco- Caen le 28 mai 2008

Laurent Barbe. Psychosociologue. Consultant spécialisé dans les politiques publiques et l'action sociale au sein du cabinet CRESS. Il accompagne des démarches d'évaluation et de définition de politiques publiques. Il intervient auprès des collectivités, des associations et des services dans la définition et la réflexion sur leurs projets d'actions. Il a écrit "une autre place pour les usagers ?" aux éditions la découverte 2006. Il enseigne en Master de Sciences de l'Education à Paris X Nanterre.

Résumé : La violence dans les institutions est souvent problématisée à partir de comportements de ses usagers. Dans une société qui supporte de moins en moins le conflit et l'expression physique de celui-ci, il convient cependant de se méfier d'une lecture trop univoque qui renverrait à une « nature » de ces usagers. Cette violence témoigne ou résulte souvent de processus multiples qui vont de la violence des situations sociales vécues à une certaine violence des institutions à l'égard de leurs usagers, quand bien même elles se veulent bienveillantes. Finalement, c'est bien la capacité collective à débattre, comprendre, réagir qui reste la clé essentielle dans ce domaine. Sans pouvoir dégager de recettes, plusieurs points d'entrée d'un travail sur ce thème peuvent guider : pouvoir parler de la peur, ne pas se polariser sur la seule violence, se méfier de la recherche des causes, travailler sur les empêchements...et surtout continuer à essayer de construire des institutions plus démocratiques et « parlantes ».

Préambule

La commande qui m'a été passée portait en premier lieu sur la question de la violence à laquelle se confrontent un certain nombre de structures. Comme vous le voyez dans le titre, j'ai fait le choix d'élargir la thématique en parlant de la violence mais aussi d'autres phénomènes relationnels. Il me semble en effet dangereux de réduire les questions que nous rencontrons à celle de la violence.

Mon propos est élaboré à partir du travail que je mène avec des structures sociales et médico-sociales variées. Je vais le faire, non dans une position de chercheur ou d'observateur externe, mais en praticien des organisations qui cherche à élaborer – autant que faire se peut – avec les acteurs comment on peut collectivement penser et se conduire dans une perspective éthique. Celle-ci est orientée par la volonté de ne pas répondre à la violence notamment de certains usagers par d'autres formes de violence. Certes, celles-ci sont parfois légitimes, nécessaires ou simplement inévitables dans une perspective de protection, mais elles génèrent le risque d'une violence mimétique (comme l'évoque René Girard) dont les dégâts collatéraux sont faciles à percevoir...

Il s'agit donc de chercher comment progresser dans la manière de penser et d'agir face à ce que nous percevons comme violence (avec le risque toujours présent d'une vision égocentrée) pour que celle-ci soit finalement l'occasion d'un apprentissage collectif dans lequel nous avons tous à gagner. Et non une pure négativité, destructrice de ce qui est le mieux dans la vie sociale, à savoir la capacité à se comprendre et progresser, à prendre soin des autres (et de nous mêmes) qui est au cœur de la mission de l'action sociale.

Parler de la violence confronte à des enjeux qu'il faut bien repérer.

Recommencer à penser...

Le premier point est qu'il existe un risque de décalage entre le registre émotionnel dans lequel la violence est vécue (perçue) par les personnes qui y sont confrontées et le registre plus détaché et réflexif qu'on utilise quand on cherche à penser celle-ci.

La violence a pour effet principal, comme le disait Jacques Selosse, de transpercer la zone de défense par laquelle nous organisons notre sécurité. Elle provoque la désorganisation des mécanismes d'équilibre et de valorisation. J'ai, d'une vie antérieure d'intervenant, gardé quelques souvenirs émotionnels forts qui me rappellent cela : la sidération d'une violence explosive à mon égard – alors que je me considérais comme compréhensif et que je me contentais d'affirmer un cadre de travail (pourtant cool et adapté). Je me souviens aussi d'une rage effrayante, que j'avais ressentie après la confrontation avec certains jeunes violents et destructeurs, avec lesquels j'avais pourtant, à de nombreux moments, eu des relations tout à fait positives.

La violence entraîne aussi un sentiment fréquent de peur mais dont on parle peu. Il n'est qu'à voir la faiblesse de la littérature professionnelle sur ce thème. Alors que la peur - nous le savons tous - a des conséquences concrètes importantes sur les façons d'agir. Que ce soit quand des intervenants refusent d'aller au domicile, quand des structures mettent en place des procédures d'accueil très défensives, ou encore quand certains comportements pourtant « cohérents » avec les difficultés pour lesquelles on est missionné débouchent rapidement sur des formes d'exclusion, voire de violence institutionnelle. Il y a dans notre secteur une forme évidente de déni de la peur et des mouvements intérieurs que font naître certains comportements d'usagers. On est censés être empathiques et la peur éprouvée renvoie presque toujours à une image de faute ou d'insuffisance professionnelle.

Ainsi, le risque quand on cherche à penser la violence, c'est que les personnes qui la vivent se sentent peu comprises - entendues – soutenues. Quand on essaie de contextualiser ou de relativiser, cela peut même être perçu comme une violence supplémentaire. On sait bien que le sentiment d'être insuffisamment entendu fait souvent partie du sentiment de violence subie, ou encore qu'il le renforce... Mais, il faut bien recommencer à penser. Car une caractéristique de la violence au moment où elle s'exprime est de bloquer la pensée, d'entraîner des réactions qui vont au delà du logique, du rationnel, du cohérent. Ainsi, si je vais chercher à élargir l'analyse, à

prendre du recul, cela n'est pas par ignorance de la difficulté à laquelle certaines formes de violence confrontent les professionnels mais en partant de la nécessité qu'on retrouve une capacité à décider (qui est au cœur de la réflexion éthique) au lieu de simplement réagir.

Ne pas tomber dans une polarisation sur les seuls faits de violence

Cet effort de penser est d'autant plus nécessaire que la violence est – pour des raisons multiples – un polarisateur puissant qui rend difficile de regarder autour – et avant – pour voir que tout n'est pas violence et pas tout le temps. Ainsi, je vois souvent dans les équipes que le sentiment ou le constat de violence de certains usagers rend difficile de regarder de manière plus large les relations instituées et de mesurer à quel point les relations sociales sont canalisées. Dans un CHRS dans lequel je travaillais, il y avait plus de 100 hommes seuls avec des parcours très difficiles, des addictions et pourtant quand on regardait sur une année très peu de conflits ou de violences avérées. La violence même limitée gommait en revanche les constats à faire notamment sur les processus dépressifs vécus par les résidents dès qu'ils s'installaient un peu dans la structure. Dans les MECS j'ai souvent eu l'occasion de constater – avant la mise en place de projets individualisés systématiques – à quel point on ne connaissait que ceux qui posaient des problèmes « bruyants ». Il faut donc ne pas se laisser prendre par la réduction de l'ensemble des processus relationnels à la violence, même si celle-ci pose des questions dont la réponse peut moins être différée.

Réflexions sur le contexte social

Avant de revenir à des réflexions sur la manière d'aborder cette question, il me semble intéressant de réfléchir à quelques éléments de notre contexte culturel qui colorent fortement la manière dont nous vivons tous les phénomènes de violence.

Le premier et plus fondamental me semble lié à ce que Marcel Gauchet appelle le développement de l'individualisme contemporain. Il nomme par là le processus par lequel nous avons largement pris conscience de notre individualité, au risque même que les liens qui nous ont construit, qui nous fondent nous soient beaucoup plus difficiles à percevoir et comprendre. 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 seul.

Il existe toute une série de processus qui expliquent ce lent processus : désinstitutionnalisation de la famille – érosion des appartenances collectives – développement ininterrompu du droit des individus. La période contemporaine marque ainsi la fin d'un modèle de cohésion bâti sur les assignations sociales, les trajectoires modélisées et le style autoritaire d'éducation. 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. Dans ce contexte, comme l'a décrit Marcel Gauchet : « 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 contournement ». Le développement de la contractualisation, auquel notre secteur n'échappe pas, peut être lu comme confirmant ce pronostic, en correspondant à la préférence moderne pour les obligations choisies sur celles imposées. Il doit cependant être vu dans son ambivalence. Car si elle constitue un progrès dans le fait de reconnaître un usager qui a des droits, et n'est pas un simple objet de l'intervention, elle témoigne d'un affaiblissement de l'évidence institutionnelle qui structurait les relations pour solliciter une participation plus active.

Ainsi ce qui marque la modernité est l'obligation qui est souvent fait au sujet d'être responsable, acteur au risque d'une fatigue ou d'une dépression (dont ont parlé nombre d'auteurs).

Dans cette perspective, toute forme de résolution des conflits interpersonnels par la force et la pression physique deviennent anti-civiques. Ce processus peut également être relié à la féminisation de notre société qui tend à bannir les formes relationnelles « brutales » et privilégie une certaine civilité des échanges.

Et évidemment, dans cette évolution, il y a ceux qui sont dedans, pour qui ces modèles de comportement sont « naturels » et ceux qui en sont exclus, qui s'expriment par l'agressivité, mettent leur corps en avant souvent faute de disposer d'une autre grammaire relationnelle. Et dans un contexte de ce type, il est de plus en plus difficile de s'occuper de personnes "à cran" sur leur narcissisme, particulièrement quand leur situation sociale est faite d'échecs, de précarité, d'incapacité à accéder à ce qui paraît la norme avec un sentiment corollaire d'impossibilité à se faire entendre ou comprendre.

Il me semble donc que tout cela a plusieurs conséquences :

- d'une part les formes de violence, notamment au sens de la transgression des règles de civilité de la parole et du contact avec les corps, nous paraissent de plus en plus insupportables, alors même qu'il paraît douteux qu'elles augmentent vraiment sur le plan réel ;
- d'autre part, ces manifestations de violence nous sont de plus en plus difficiles à comprendre et sont souvent renvoyées à une lecture « psychologique » rudimentaire. J'en rencontre souvent deux formes : le renvoi à la psychiatrie - le renvoi à la volonté individuelle ou à la motivation. Dans ce cadre de compréhension, si les gens sont violents, c'est parce qu'ils sont « psychiatriques », ou parce qu'ils ne veulent pas s'intégrer, ne font pas d'effort. Dans une société à dominante individualisante, l'explication par la motivation tend à devenir un dogme au risque de renforcer les processus de mise à l'écart.

Ces explications ont comme inconvénient majeur de laisser dans l'impuissance ou l'inéluctabilité au lieu de chercher à réintégrer cette violence dans des processus relationnels. Au lieu donc de 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 »¹.

Une violence cachée

Car si on ne veut pas renvoyer la violence d'un certain nombre d'usagers à une « nature » (en ne nous laissant comme marge d'action que l'exclusion ou la contention), il convient d'interroger **aussi** ce qui, dans la relation nouée, est lui même générateur de tensions, dont la violence témoigne en tant qu'impossibilité d'une parole, d'un échange.

Je vais aller vite car cela est bien connu mais il existe de nombreuses formes de violence qui s'exercent à l'égard des usagers de l'action sociale.

On peut parler de la violence du déclassement, de l'inutilité (nous vivons dans une société des « normaux inutiles » selon l'expression cruelle de Jacques Donzelot). Jacques Selosse évoquait le processus de vampirisation vécu par un certain nombre d'exclus auxquels le miroir social ne renvoie aucune image.

Mais il faut aussi ne pas oublier la violence parfois liée à l'aide apportée quand celle-ci est corrélée avec une forme de dépossession de sa vie, de sa capacité à faire des choix. On peut aussi évoquer ce que génèrent des formes d'action qui quelquefois segmentent, instrumentalisent, font de l'autre un objet de l'intervention, que parfois, on se renvoie comme une patate chaude. On connaît bien l'exemple de « l'appendicite du 16 », mais la même chose existe dans nos structures. Sans même parler des comportements discutables qu'on rencontre régulièrement dans les structures. Nous en avons tous un certain nombre d'exemples j'en suis certain. Parfois d'ailleurs pour de « bonnes raisons »², parfois pour de moins bonnes³.

Bien sur, nous sommes souvent de bonne volonté mais cela n'empêche pas que le fonctionnement social, comme celui de nos institutions soit lui même violent. Certes d'une violence « soft », contractualisée mais dont il n'est pas difficile de constater à quel point elle produit les tensions qui sont à l'origine de nombreuses explosions de violence des usagers.

¹ 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

² d'efficacité, de protection, d'impossibilité à trouver des alternatives

³ liée à l'ambivalence fréquente que l'on éprouve pour les personnes dont on doit s'occuper...

Eléments de perspective pour une éthique

Je n'ai bien sûr pas de recette magique sur le sujet. Mais il me semble que plusieurs idées, qui sont parfois des questions, peuvent nous guider dans ce domaine.

Pouvoir parler de la peur

C'est un point très important, car il existe dans nos professionnalités une tentation permanente de considérer la peur face à un usager comme une forme de faute professionnelle, de manque d'une qualité d'empathie. C'est évidemment un processus très mortifère car nous connaissons tous la peur à certains moments. C'est un sentiment qui s'impose et avec lequel il faut composer. Pouvons nous autoriser cette parole ? Pouvons nous l'entendre de la part d'un collègue sans lui dire que « Non, nous n'avons pas ce problème. » ? Au risque que cette peur devienne un indicible et qu'elle dicte nombre de comportements d'évitement. Ce sont des questions de base que vous pourriez vous poser pour engager cette réflexion et mettre en place le soutien nécessaire pour les gens qui vivent cette peur.

Sortir de la recherche des causalités

Il existe une multiplicité de théories explicatives de la violence⁴.

Les théories qui localisent la violence à l'intérieur de la personne
 La théorie de la violence basée sur un problème de santé mentale.
 La théorie du manque de contrôle sur soi, la théorie de l'impulsivité
 Les théories qui localisent la violence dans le développement
 Les théories développementales de la violence et les théories de l'apprentissage
 La théorie du blocage d'origine psycho-sexuel
 Les théories qui localisent la violence au sein des relations humaines
 La théorie du « contenant »
 Le modèle de la frustration-agression
 Les théories qui localisent l'abus dans des blocages de communication
 La théorie des blocages de la communication
 ...les théories plus sociologiques

⁴ Fabienne KUENZLI-MONARD - *Déconstruction des idées reçues sur la violence : une alternative à la violence*. Médecine et Hygiène – Thérapie familiale 2001/4 - n° 22

Si elles peuvent être intéressantes à connaître, dans une structure qui a vocation à agir, la recherche de « causes » est un véritable piège. Elles risquent d'enfermer la personne soit dans son agir (de l'acte de violence on passe à la personne violente...) soit dans l'identification de causes sociales externes au risque de la priver de toute responsabilité dans un acte qui lui appartient (même s'il répond à des déterminants multiples). Donc, il faut se méfier des théories qui prétendraient donner une explication consistante et qui épuiserait la complexité de ce qui est en jeu. Et surtout se méfier des théories qui diminueraient la capacité qu'on pourrait avoir à inventer d'autres manières d'agir et de réagir tant pour l'usager que pour nous.

S'intéresser à ce qui empêche

Plutôt qu'aux causes, il faut s'intéresser à ce qui empêche d'autres formes d'expression que la violence permettant par là de chercher d'autres modalités relationnelles pouvant concerner la personne mais aussi intégrant la structure elle-même, dans un certain nombre d'aspects de son fonctionnement.

Relier la violence aux conflits

Il est aussi important de se questionner pour savoir si certaines formes de violence qui s'expriment par certaines personnes dans l'institution ne sont pas porteuses de conflits plus lourds. Dans l'analyse des organisations, c'est un phénomène fréquent de voir une personne porter (par des mécanismes divers) un conflit plus collectif (en l'occurrence entre usagers et structure par exemple, mais parfois aussi entre services).

Les conflits apparaissent généralement dans un premier temps comme des conflits de personnes, mais révèlent très souvent l'existence de conflits collectifs dont les protagonistes sont généralement les interprètes, les porte-parole inconscients, les ambassadeurs. L'effet Gavroche, processus par lequel des individus en viennent à représenter les intérêts et les valeurs d'un groupe dans le cadre d'un conflit collectif structurant l'environnement social en deux clans, opère souvent de manière implicite.

Réfléchir comme cela présente aussi un intérêt qui est de rappeler à ceux qui souffrent de la violence que les choses sont souvent moins personnelles que ce qu'elles pensent...

Etre attentif à la vie collective dans l'institution

Comme je l'ai dit avant, il est toujours dangereux d'avoir une réflexion polarisée sur la violence. Elle amène le plus souvent à réagir par de l'exclusion, par de la règle, par de la contention institutionnelle, au risque d'être en permanence dans une posture de défiance générique vis-à-vis de nos usagers elle-même génératrice de violence.

Si nous voulons travailler autour de la violence dans la structure, intéressons nous plus généralement à l'ensemble des processus relationnels (dont la dépression, le retrait, l'isolement, le conflit sur les modes de fonctionnement...) qui se manifestent. A ce titre, il me paraît essentiel

de refuser l'idée tractée par le mouvement de contractualisation que les relations sociales ne consisteraient que dans un équilibre de droits et de devoirs mutuels. Nous ne sommes pas que des colocataires de ce monde. Dans la vie d'une institution, il y a bien des dimensions de la vie collective qui doivent être prises en compte et questionnées. Par exemple, la vie collective favorise-t-elle la réciprocité, la capacité des personnes à rendre quelque chose aux autres ? permet-elle une convivialité enrichissante ? Est-elle attentive à tous ? Les mécanismes de sanction empruntent-ils les normes minimales de justice ?

Développer des institutions plus parlantes et plus démocratiques

De manière plus générale, un enjeu majeur est de créer des institutions plus démocratiques et plus parlantes. On peut ainsi se rendre attentif au fait que les professionnalités de notre secteur se sont construites sur un rapport social inégalitaire entre une institution supposée savoir (comme on dit souvent) et des personnes dont la difficulté était au cœur de la spécialité. Ce rapport n'est plus satisfaisant ni acceptable⁵. De ce point de vue la loi 2002-2 est venue - à juste titre - nous rappeler qu'être une institution de soins ou de protection n'empêche pas de se situer dans le cadre d'un fonctionnement digne d'une éthique démocratique (effort d'information, recherche de consentement éclairé, participation aux décisions, etc.)

Il ne s'agit pas non plus de nier les difficultés issues du mandat social mais de repenser avec notre sensibilité d'aujourd'hui la tension entre les « droits-protection⁶ » et les « droits-liberté » qui restent attachés à chaque personne et sont corrélatifs sa reconnaissance même en tant que sujet et citoyen, selon la très éclairante distinction du philosophe Alain Renaut. Entre les deux, existe une tension qui ne trouve pas de réglage simple et doit être pensée et modulée en fonction de l'âge concerné et du degré de conscience de la personne. Mais en aucun cas, elle ne doit se résoudre par la dissolution totale d'un des deux pôles.

Et pour progresser dans la compréhension de ce que les personnes comprennent, souhaitent, acceptent, nous avons besoin de lieux et modalités d'échange renouvelés qui permettent de comprendre les processus relationnels noués dans la structure. C'est toute l'utilité des démarches des instances de type CVS et de la participation des usagers à des démarches d'évaluation interne et externe.

Si ces lieux et outils sont importants c'est pour passer de la violence (comme seule modalité d'expression) à l'expression de désaccords permettant la recherche de compromis. Ce

⁵ Laurent Barbe. *Une autre place pour les usagers ? Editions la découverte - 2006*

⁶ droit aux soins, à un accompagnement de qualité, à la protection parfois contre elles mêmes pour les personnes fragilisées...

mécanisme constitue, je l'ai constaté à de multiples occasions, un outil formidable de désamorçage d'un certain nombre des tensions génératrices de violence.

En conclusion :

La violence est une composante permanente de la sociabilité humaine et elle n'a pas que des aspects dysfonctionnels. Sans rêver d'un monde parfait, ni d'institutions « zéro violence », je suis convaincu pour l'avoir souvent constaté, que les savoir-faire d'une structure peuvent permettre significativement de diminuer la part de celle-ci induite par le fonctionnement institutionnel lui-même. Apprendre à le faire peut aussi permettre aux usagers de constater et d'expérimenter qu'il est souvent plus efficace de trouver d'autres modes d'expression de ce que l'on vit et ressent.