



Article | 21 avril 2023 Abonnés



"Face aux violences, prévenir et déployer des outils efficaces"

Formateur, expert en négociation de conflit en milieu carcéral, gestion des risques psychosociaux et communication non violente, Sébastien Moine intervient régulièrement auprès des travailleurs sociaux. Alors que les violences policières en France mettent en lumière la notion de désescalade, il invite les professionnels confrontés à l'agressivité à s'approprier des outils et à s'emparer de ce sujet prégnant dans le secteur médico-social.

Quand vous intervenez auprès des travailleurs sociaux, ont-ils conscience de subir des violences ?

Sébastien Moine : Au moment des présentations et lorsqu'ils parlent de leur quotidien, il est frappant de constater qu'ils ne s'aperçoivent même plus des violences ou des insultes qu'ils subissent. Elles sont intériorisées et font partie de leurs habitudes de travail. En discutant, ils prennent conscience de la nature des faits qu'ils rapportent. Je leur demande : « Est-ce que votre fiche de poste indique qu'il est normal de se faire insulter, pousser, cracher dessus ? » Non, or le cadre légal s'applique et reste le même partout.

Existe-t-il des techniques de désescalade ou désamorçage efficaces ?

S. M. : C'est une question d'actualité ! La première chose à faire, et la plus importante, c'est d'apprendre à se gérer soi-même, à maîtriser ses émotions, qui peuvent aller de la peur à la

colère. On peut être sidéré par le déversement d'agressivité, qui peut nous amener à devenir agressif en retour. Il faut être attentif à ce qu'il se passe dans son corps, bien respirer et faire un petit pas pour être en équilibre, si l'on est debout, pour gérer la situation.

Et ensuite ?



Ensuite, il faut écouter ce que la personne a à dire pour essayer de comprendre sa violence. Car il y a toujours une intention positive derrière, sauf cas exceptionnel, dans le sens où la personne a un message à délivrer. Pourquoi m'agresse-t-elle ? Pourquoi sa colère ? Il faut aller chercher la deuxième émotion qui s'exprime.

Elle peut provenir d'un adolescent dans un foyer qui souffre et n'arrive plus à trouver les mots, d'une personne âgée dans un Ehpad qui souhaite obtenir davantage que quelques minutes d'attention par jour, de parents d'enfants qui ne supportent pas le placement.

Comment parvenir à rétablir la communication ?

S. M. : Sur la communication, je n'ai pas grand-chose à apprendre aux travailleurs sociaux : l'écoute, la reformulation, ils connaissent. Je les invite toutefois à ne surtout pas dire « *calmez-vous* » à quelqu'un d'énervé, car cette phrase impérative, exécutoire, est une catastrophe qui produit l'inverse de l'effet escompté !

Il faut plutôt dire à l'autre que pour l'écouter, pour bien le comprendre, on a besoin d'une atmosphère plus détendue. C'est une petite astuce qui peut être très efficace. Inviter la personne à s'asseoir peut aussi permettre l'apaisement. Mais pas en face-à-face : il faut s'installer côte à côte, regarder dans la même direction, l'oreille tendue vers l'autre.

Mais ces techniques ne suffisent pas toujours...

S. M. : Bien sûr, dans 10 % des cas, voire plus avec certains publics, la violence doit être contenue. Il faut alors se dire qu'on a fait son maximum. Recevoir une insulte et ne pas y répondre, c'est une forme d'entraînement pour la fois d'après.

Quand la contention est nécessaire, il faut faire attention à ne pas être trop nombreux autour de la personne, car cela peut augmenter son agressivité. Il faut toujours adapter les outils en fonction des contextes. La contention peut être contenante quand la personne agressive cherche une limite.

Malheureusement, en France, elle est trop peu enseignée et les professionnels apprennent souvent les techniques sur le tas.

L'institution doit aussi prendre sa part dans la gestion des violences...

S. M. : Il est essentiel de les gérer en amont et en aval, d'adapter l'organisation du travail pour les prévenir et les accompagner. Ce sont de gros axes à travailler. Il existe souvent des protocoles mais ils sont trop peu appliqués.

Lors de visite à domicile, les travailleurs sociaux n'ont pas conscience de la dangerosité de certaines situations. Ils ont tellement à cœur de préserver le lien avec l'agresseur ou de protéger l'enfant ou la conjointe présente, qu'ils en oublient leur propre sécurité. Je m'interroge sur l'utilité de ces visites quand des personnes fragiles possèdent des armes à feu, avec ou sans autorisation.

Surtout lorsque l'on sait que le passage à l'acte suicidaire et/ou meurtrier est dès lors plus facile. J'ai rencontré des travailleurs sociaux séquestrés à domicile par intimidation (« *vous n'allez pas sortir de là sans que vous ne trouviez une solution à mon problème* »), physiquement – en faisant barrage – ou par arme.

La menace est présente, mais rarement perçue comme telle, sauf quand une arme est sortie. Une écoute bienveillante, un non-jugement, un soutien inconditionnel de la hiérarchie devrait être systématique après toute situation de violence. Sans soutien, c'est la double peine.

Ces violences restent trop invisibles, selon vous ?

S. M. : La création de l'Observatoire national des violences en milieu de santé, dans les années 2000, a permis de les faire exister. Mais un tel observatoire n'existe pas dans l'action sociale. Il y a encore trop peu d'écrits sur les faits de violence, trop peu de fiches d'incident, voire de dépôts de plainte. Et surtout, ils ne sont pas pris en compte nationalement. Or, pour déployer une politique de prévention et d'accompagnement efficace, il faut quantifier les faits et les rendre visibles.

- - - - -

À lire également :

- **Éduc PJJ, ou le "syndrome du professionnel secoué"**
- **Violences physiques et verbales : plus de 3 % de travailleurs sociaux parmi les professions exposées**
- **Des voix contre les violences dans le travail social**

- - - - -

 **Propos recueillis par Laetitia DELHON**