



COMMENT GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA VIOLENCE DANS LA RELATION D'AIDE ?

"Quand il n'est plus possible de parler, ni de comprendre, quand on ne veut plus subir, alors naît la violence, pour affirmer que l'on existe."

Alain Peyrefitte. (Rapport sur la violence, Le Monde 03/08/77)

Pour pouvoir sortir quelqu'un du borbier, il faut avoir soi-même les deux pieds sur la terre ferme.

Proverbe indien

Article écrit en août 2004, par Renaud PERRONNET,
philosophe de formation, thérapeute, formateur en relation d'aide.
EVOLUTE Conseil, enseignement professionnelle de Renaud PERRONNET, est à la fois :
un cabinet de formation continue et un cabinet d'accompagnement thérapeutique.

E-Mail : info@evolute.fr

Site Web : www.evolute.fr

28, Grand'rue - F-68240 FRELAND - Tél. 03 89 71 90 73 - Fax 03 89 71 91 59

Siret: 387 968 803 00024 - Code NAF 804 C

DES AIDANTS* VICTIMES DE VIOLENCES

*A dessein, j'emploierai le terme général "d'aidant" pour désigner toute personne en relation d'aide (soignants au sens large du terme, assistantes-sociales, délégués à la tutelle, éducateurs, pédagogues, mais aussi aidants dits "naturels".) De même, j'emploierai le terme "aidé" pour désigner toute personne en état de bénéficier d'une relation aidante (malades, mais aussi personnes assistées socialement, personnes âgées, handicapées, ou même en simple situation d'apprentissage.)

Le paradoxe de l'humain.

L'être humain est paradoxal car, bien que le rapport de force l'habite, il ressent aussi la nécessité de trouver un autre mode de relation à autrui.

Au cœur de cette bivalence, entre l'ange et la bête, il tente ainsi - sans toujours y parvenir - de trouver ce que l'on a appelé son humanité.

C'est pour cela qu'on a pu dire que l'homme ne naît pas vraiment humain mais qu'il peut le devenir, que c'est en quelque sorte son défi parce qu'il est un être capable de progrès.

Le formidable défi lancé à l'humain à chaque fois qu'il est en relation est de savoir s'il va se laisser aller à dominer l'autre par la force ou s'il va être capable de le respecter sur la base de sa différence.

C'est toujours dans la relation qu'il pourra découvrir - pour le meilleur comme pour le pire - où il en est de son évolution, au cœur de sa condition humaine paradoxale.

Le propre de l'humain est sa capacité à la liberté.

L'animal, sauvage et non conditionné, ne se pose pas de questions. Il perçoit le rapport de force et répond à la nécessité de son instinct : il attaque, se soumet ou fuit.

L'homme peut, lui aussi, répondre à la nécessité de son instinct mais il a, lui, la liberté que lui donne son sentiment d'être. L'homme sent qu'il sent et cela lui donne la liberté d'agir conformément ou non à ce ressenti.

Seul l'humain peut décider de ne pas répondre à une agression dont il est la victime. Il n'est pas contraint par la nécessité de ce qu'il ressent parce qu'il sait qu'il le ressent. C'est ainsi que Socrate a pu ne pas se sentir contraint par ses juges et que Nelson Mandela a pu se sentir libre en prison.

C'est sur la base de notre sentiment d'être que nous pouvons devenir conscients, c'est-à-dire capables d'observer avec une perception claire, de ce qui se passe en nous et autour de nous, pour - sur la base de cette observation - décider de nos comportements.

La manière dont chacun de nous perçoit l'expérience qu'il a de lui-même est d'autant plus déterminante que les forces qui l'en distraient en le poussant à l'inconscience sont très puissantes.

Et les conditionnements alors ?

S'il est vrai que nous sommes le produit de nos conditionnements : le produit de notre hérédité et le produit de notre éducation, il ne serait pas juste de dire que nous y sommes réductibles. Chacun de nous peut se poser la question de savoir ce qu'il fait de cette hérédité, de cette éducation.

Prendre le contrôle de sa vie ne nécessite l'autorisation de quiconque et personne n'a besoin pour cela (même si elles peuvent aider) de conditions sociales ou économiques favorables.

Nous sommes humains et notre défi est de ne pas nous laisser assujettir par nos conditionnements.

Même si une statistique nous dit qu'un tiers des adultes qui ont été victimes d'abus durant leur enfance commettent ensuite à leur tour des abus contre leurs propres enfants¹, les psychologues nous disent aussi que la résilience est possible, ils la définissent comme "la capacité à réussir, à vivre et à se développer positivement, de manière socialement acceptable, en dépit du stress ou d'une adversité qui comporte normalement le risque grave d'une issue négative."² L'être humain n'est donc pas condamné à reproduire indéfiniment les mêmes comportements appris.

Tout homme est potentiellement capable de se remettre en cause, sur la base de son sentiment d'être, de sa conscience d'être.

Le problème de la violence.

C'est avec cet état d'esprit que je me propose d'aborder les problèmes d'agressivité et de violence dans la relation d'aide.

Ainsi la question est-elle moins de se demander pourquoi un aidé agressif aurait envie de ne plus l'être que de réfléchir à ce qui contraint cet aidé à le devenir. Personne n'est agressif ou violent par nature, mais il arrive à tout le monde d'obéir à ses pulsions d'agressivité ou de violence.

Chaque année, plus de 2 millions de personnes dans le monde, meurent des suites de blessures dues à la violence. Un nombre bien plus important de personnes survivent à leurs blessures mais restent handicapées à vie³.

Au moins une femme sur cinq à travers le monde a été physiquement ou sexuellement agressée par un ou plusieurs hommes à un moment ou un autre de sa vie. Un grand nombre de ces femmes, y compris des femmes enceintes et des jeunes filles, sont victimes d'agressions graves, soutenues et répétées.⁴

En France, avec plus de 160 000 tentatives et 12 000 décès par an, le suicide (qui est une violence exercée contre soi-même) est plus meurtrier que les accidents de la route, il est la deuxième cause de décès des adolescents, tandis qu'un quart des décès par suicide concerne les plus de 65 ans⁵.

Dans le monde, 53 pays étaient toujours en guerre en 2003.

Parce qu'il est devenu banal de dire que, dans notre société moderne, la violence est partout, les phénomènes de violence seront sans nul doute une préoccupation majeure des êtres humains du début du XXIème siècle.

La violence dans le contexte particulier de l'hôpital.

Et l'hôpital, comme tous les services publics, n'est bien sûr pas épargné par la violence.

Il faut savoir, par exemple, que les soignantes sont trois fois plus susceptibles que les autres professionnelles de santé d'être victimes de violence sur leur lieu de travail.⁶ Au Royaume-Uni, 97% des infirmières ayant répondu à une enquête, disaient connaître une infirmière qui avait été physiquement agressée au cours de l'année écoulée.⁷ Il est vrai qu'elles subissent un double handicap en tant que femmes et en tant que soignantes.

Cette forme particulière de violence qu'est le harcèlement sexuel qui, l'expérience le montre, tend à s'aggraver au fil du temps, frappe le personnel hospitalier à un niveau alarmant (69% du personnel interrogé au Royaume-Uni, 48% en Irlande, 76% aux USA.)

Des études récentes font observer que, depuis quelque temps, les chambres des patients "communs" ont remplacé les unités psychiatriques au palmarès des zones où se produisent le plus d'agression.

C'est dans ce contexte que le ministère de la Santé a édité la "circulaire du 15 décembre 2000" portant sur le thème de la prévention et de l'accompagnement des situations de violence dans les établissements de santé et que la formation du personnel travaillant dans ces établissements est devenue aujourd'hui doublement prioritaire, afin de protéger les soignants et de faire en sorte qu'ils n'aient pas eux-mêmes un comportement violent ou générateur de violences.

Il s'agit autant - dans ces formations sur l'agressivité et la violence - de permettre aux aidants de soulager leurs angoisses en les exprimant et en leur donnant du sens, que de leur apprendre à ne plus devoir en être les victimes, donc de les aider à être plus humains pour devenir vraiment aidants.

Conflit ou violence ?

Quand l'homo sapiens est devenu sapiens, il a davantage utilisé son intellect pour sophistiquer ses façons de tuer que pour s'humaniser. Victime de ses peurs, il s'est convaincu que parce qu'il voulait la paix, il n'avait pas d'autre choix que de préparer la guerre. (Si vis pacem para bellum⁸).

Comble de l'illusion, il a même envisagé que la crainte pouvait être le commencement de la sagesse, en confondant obligation et assentiment et s'est employé à transformer un Dieu d'amour en un Dieu vengeur.

C'est ainsi que, confondant conflit et violence, les hommes se sont habitués à considérer la violence comme inéluctable. Incapables de voir plus loin que le bout de leur peur, ils en sont arrivés à estimer que la plus sûre manière de résoudre un conflit avec l'autre était d'anéantir cet autre. Inconscients du fait que tenter d'anéantir l'autre est le plus sûr moyen pour que - se sentant humilié - lui ou ses descendants n'aient de cesse de se venger.

C'est le cercle vicieux de la violence... qui se retourne contre celui qui avait tellement peur d'en être la victime... qu'il l'a attirée !

Parfois, quand le sang a trop coulé, marquant des générations entières, certains rompent la malédiction et stoppent la spirale de la violence en ne répondant pas. Mais cela ne dure jamais longtemps parce que les croyances, ancrées dans les peurs, ont la peau dure, comme celle qui prétend qu'on peut sortir vainqueur d'un combat. Alors la violence se déchaîne à nouveau et bien vite "Œil pour œil, dent pour dent"⁹ peut devenir "Pour un œil les deux yeux, pour une dent toute la gueule"¹⁰.

C'est ainsi que, quand les peurs sont installées, les hommes n'ont pas d'autre choix que de fourbir leurs armes, à moins qu'adoptant la politique de l'autruche, ils ne nient la réalité du conflit en prétendant qu'il est préférable de ne pas y prêter attention.

En fait, le conflit est naturel en ce sens qu'il est inhérent à notre nature; c'est parce que les intérêts entre les êtres humains divergent qu'ils ont à gérer leurs contradictions. La loi de la différence est à l'œuvre partout, ne pas l'accepter, c'est entrer dans le conflit "père de toute chose"¹¹.

Les hommes ne sentent pas que parce que nous voulons la paix, et que le conflit peut enfanter la guerre, il est toujours à prendre en considération, jamais à négliger et qu'oser en prendre conscience, c'est devenir capable de le résoudre. A l'inverse, le nier c'est risquer d'en devenir l'esclave (bourreau ou victime) en entrant dans le jeu de la violence.

Les hommes ne voient pas que devenir peu à peu responsable (étymologiquement "avoir la réponse"), c'est oser se situer face au conflit. Oui, le conflit est là, je peux ne pas en avoir peur car il n'est pas la violence, ou plutôt je peux faire en sorte qu'il ne devienne pas violence.

Comment vais-je m'y prendre pour le résoudre dans le sens de ce qui est important pour la relation moi/l'autre ? Je sais que je ne suis pas seul et que j'ai à me situer par rapport à la différence de l'autre. De quel côté vais-je me situer ? Du côté de celui qui attise le conflit ou du côté de celui qui le pacifie ?

Le plus souvent, nous avons tellement peur du conflit que nous préférons le nier, ne pas le voir. Nous entendons souvent des personnes dire : "Moi je n'aime pas les conflits !" Comme si en n'aimant pas ce que la vie inéluctablement nous propose, elle allait ne plus nous le proposer ! Le pire c'est que ces paroles paraissent à certains plutôt pacificatrices alors qu'elles sont le lit sur lequel insidieusement la violence va pouvoir se propager. Je me mets la tête dans le sable et je prétends que tout est en équilibre alors que par nature, tout le temps, le déséquilibre guette à travers l'impermanence des choses et des êtres et que la paix d'hier est chaque jour remise en cause.

Le conflit est là, présent devant moi, prêt à se métamorphoser en violence, à moins que... je ne le considère avec sérieux et que, sur la base de l'expression de la vie qui enfante et devient sans cesse, je décide de m'y ouvrir pour le gérer harmonieusement.

Avec sagesse et humour, un proverbe zoulou nous fait remarquer la vanité de la fuite : "Si tu avances, on te lancera des sagaies; si tu recules, on te lancera des sagaies. Alors à quoi bon reculer."

Face à la réalité de "ce qui est", face au conflit créateur, nous n'avons pas le choix, tout juste la possibilité de sentir que la vie est là qui nous attend à chaque seconde, que vivre c'est devenir, avancer, et que cela est possible, malgré tout, le cœur en paix.

Oser reconnaître le conflit dans la relation d'aide.

Le principal obstacle que rencontrent les personnes qui travaillent dans une relation d'aide, c'est leur angélisme, qui leur fait penser que puisqu'elles sont aidantes, toute situation conflictuelle n'a pas lieu d'être dans une relation comme la leur. En fait, elles ont à découvrir que c'est l'inverse et que parce que la relation d'aide est un espace de souffrance, elle est par là-même un espace de conflit !

"Ni bonnes, ni nonnes, ni connes !" scandaient les infirmières dans les manifestations de ces dernières années, en sentant bien l'importance qu'il y a à démystifier leur rôle dans la relation d'aide. Garder l'équilibre pour un aidant, c'est arrêter de s'inventer des rêves dans lesquels son sentiment de gratitude ferait écho au sentiment de reconnaissance des aidés, quels qu'ils soient. Non pas que cela ne soit pas possible, mais admettons simplement que cela est rare.

Il y a là un deuil à faire : les lieux de souffrance sont des lieux d'émotion, plus particulièrement des lieux d'expression des sentiments d'injustice et de colère, donc des lieux propices aux conflits. N'en déplaisent aux aidants qui en souffrent, conditionnés qu'ils sont par leur idéalisme qui les empêche de voir la réalité. Quand l'aidé vit un bouillonnement intérieur trop fort, il peut lui arriver d'exploser, de décompenser, d'être agressif et violent et si l'aidant ne le sait pas (j'allais dire : s'il ne s'y attend pas), il en fera durement les frais.

Mais, direz-vous, (comme je l'entends souvent dans les formations que j'anime sur le thème de la violence et de l'agressivité) il faut que les aidés comprennent qu'ils doivent respecter les aidants !

C'est vrai qu'il faut que les aidés le comprennent, mais ce n'est pas parce que nous le souhaitons qu'ils le feront, c'est-à-dire qu'ils en seront capables.

Dans la relation d'aide, même si ce n'est pas parce qu'ils sont aidés que les aidés ont des droits particuliers, n'est-ce pas parce qu'ils sont aidants, à cause de la nature même de leur rôle, que les aidants s'exposent à recevoir les réactions émotionnelles de ceux qui souffrent ?

J'ai le sentiment que bien peu d'êtres humains - et malheureusement d'aidants - sont conscients de la réalité des faits : la plupart du temps, les gens tendus peuvent devenir dangereux, pour eux ou leur entourage. Les aidants n'ont pas l'habitude d'envisager les aidés sous l'angle de leur dangerosité, habitués qu'ils sont à les considérer sous l'angle de la pitié.

Et pourtant les gens qui souffrent sont susceptibles d'être plus dangereux que ceux qui ne souffrent pas, parce que leur souffrance engendre des tensions, tout aidant se retrouve donc, par la nature même de la relation qu'il tente d'établir, plus enclin que dans les relations ordinaires à devoir gérer l'agressivité et la violence puisqu'il a à faire à des gens qui souffrent.

D'autant plus que, de nos jours, les gens sont beaucoup moins impressionnés par les détenteurs du pouvoir (soignants, assistantes sociales, éducateurs, enseignants, par exemple.)

Par exemple, certaines personnes contraintes d'attendre aux Urgences sont incapables d'admettre qu'une personne dont le cas est jugé plus grave que le leur puisse leur passer devant ! Et les soignants ont à gérer ces intolérances avant de pouvoir remplir leur rôle de soignant.

C'est vrai que le fait d'être malade ou assisté, d'être handicapé, âgé, ou même de souffrir ne donne aucun droit humain particulier et certainement pas celui de tyranniser les aidants. Nous ne pouvons pas admettre - par exemple - que sous prétexte qu'un malade se sent abandonné par sa famille, il s'autorise à être agressif vis à vis de ceux qui le soignent.

Cependant, si la souffrance n'excuse en rien l'utilisation de la violence, nous nous devons de constater que, de plus en plus souvent, elle force à l'excès et à la violence. Les exactions dont les aidants sont les témoins dans le contexte de toutes sortes de relations d'aide, tant du côté de l'aidé que de celui de l'aidant en sont la preuve.

Les attitudes générées par la peur du conflit.

Quand l'aidant se propose d'aider, en appliquant les ordres à la lettre et en ayant peur de la réprimande, il risque de se déshumaniser, c'est-à-dire de ne plus être capable de se mettre à l'écoute de ce qu'il sent juste, ce qui est toujours dangereux pour la relation d'aide. C'est la confiance en soi qui doit être le moteur de la relation aidante, pas la peur !

Quand - je viens précisément d'en rencontrer encore le cas - un directeur de maison de retraite dit d'une façon méprisante à une infirmière qu'il se fout qu'elle se fasse régulièrement frapper à coup de canne par Madame Z. alors qu'elle lui noue les lacets de ses chaussures et qu'il est hors de question pour lui de céder à sa demande d'être accompagnée d'une collègue, il prend la responsabilité de la réaction en retour de cette infirmière : le risque de la maltraitance¹².

Car plus nous imposerons nos demandes en éructant nos ordres et en faisant régner la "terreur", plus nous obtiendrons la soumission ou la révolte, génératrices de comportements de maltraitance, parce que la violence est la mère de la violence.

La seule façon de permettre aux aidants de se sentir à la hauteur et de répondre aux situations délicates, c'est de les soutenir, de les écouter et de ne pas les juger. Plus précisément de les former et de leur faire sentir qu'on leur fait confiance¹³.

Dans son dernier livre "Le souci de l'autre", qui s'interroge sur la place de l'humain à l'hôpital en ce début du XXI^{ème} siècle, Marie de Hennezel, plaide pour la réciprocité du respect entre l'aidant et l'aidé. Elle déplore la tendance de beaucoup de soignants à tomber, malgré eux, dans ce qu'elle nomme le "systématisme", et en conclut que ce qui manque aux soignants c'est une réflexion sur le sens et les limites des soins.¹⁴ Le "systématisme" est ce qui conduit l'aidant à penser que l'aidé ne devrait pas être comme il est, surtout quand ce qu'il est lui pose problème pour remplir le rôle qu'on lui a demandé de jouer.

Pour ne pas y céder, c'est-à-dire pour ne pas nier le sens même de la relation d'aide à l'autre, l'aidant a un recours, c'est de se dire : "Je prends cette décision parce que je suis en accord avec moi-même." Être en accord avec soi-même, c'est parvenir à être en accord avec ce que l'on veut au plus profond de soi (c'est-à-dire avec le sens que l'on veut personnellement

donner à son rôle). Et c'est la seule manière d'apprendre à se situer vis à vis des règles édictées par les institutions, comme vis à vis de l'agressivité ou de la violence des aidés.

Récemment, en formation, j'ai eu toutes les peines du monde à tenter de faire sentir à une aide-soignante, (alors que j'étais aidé en cela par une bonne partie du groupe) que plus important que la règle qui disait que la toilette des personnes âgées devait être faite chaque matin, il y avait ce qu'elle était capable de percevoir "en son âme et conscience", du besoin de ce malade qui n'avait pas l'habitude - par le passé - de se laver chez lui plus d'une fois par semaine. "On voit que ce n'est pas vous qui vous feriez réprimander par la directrice !" me répliquait-elle, non sans un certain bon sens.

Dans un autre contexte, soumis à leur mauvaise conscience et à leur culpabilité, en fait à leur absence de maturité, il n'est pas rare que des familles exercent des pressions souvent insoutenables sur des soignants qui n'y sont pas du tout préparés. Un fils, incapable d'accepter la lente et pourtant naturelle déchéance de sa mère, se retrouvera prisonnier psychologiquement de son désir de la sauver. Il tentera par exemple d'exercer une forte pression sur cette aide-soignante en lui faisant sentir que si sa mère ne mange pas, il l'en tiendra pour responsable. C'est ainsi que contrainte, aux abois, ne sachant plus que faire et se sentant personnellement en danger, l'aide-soignante aura beaucoup de mal, à ne pas exercer, à son tour, une pression nuisible sur sa pensionnaire en la forçant à manger ce qu'elle ne veut pas manger.

L'aidant victime de sa propre violence.

La violence subie est partout pour l'aidant qui n'a pas appris à ne pas en devenir la victime. Quand elle ne vient pas de l'autre, elle est une pulsion destructrice contre soi-même : la culpabilisation.

Malheureusement beaucoup d'aidants, encore une fois contraints par leur idéal de relation aidante, n'ont pas d'autre choix que de culpabiliser à la moindre difficulté vécue par l'aidé. De même que certains médecins en arrivent à faire de la mort une affaire personnelle, le risque de beaucoup d'aidants est de penser qu'ils sont responsables de l'échec personnel de celui qu'ils aident ou de la dégradation de l'état d'un malade. Et donc ils s'en veulent, se critiquent de - soi-disant - n'avoir pas été à la hauteur, sans voir qu'ils ne sont en aucune manière les maîtres du destin de l'autre, et qu'ils ne peuvent que tenter de l'infléchir. En fait, ils confondent leur relation d'aide (l'action), avec le résultat de leur relation d'aide (le fruit de l'action) que trop souvent ils considèrent comme un dû. (Sentir comment on a à agir est une chose, penser que cela doit absolument réussir en est une autre, or - souvent - les aidants confondent les deux.)

Cette assistante sociale débordée prend le temps d'écouter un long moment, dans son bureau, ce chômeur de longue durée en plein désarroi, elle l'écoute parce "qu'en son âme et conscience", elle sent qu'il en a besoin. Elle apprend, quelques jours plus tard, qu'en sortant de son bureau, il a fait une tentative de suicide. Bien qu'ayant pris soin de l'écouter, il lui faudra beaucoup de lucidité pour ne pas céder aux démons du doute et de la mauvaise conscience. Pour que consciente de ce qu'elle a senti devoir faire et être, elle ne se sente pas responsable de l'acte désespéré de l'aidé. Nous pourrions dire que nous ne sommes responsables que de ce que nous faisons, jamais ce que nous aurions dû faire. C'est cela, agir, au présent, "en son âme et conscience."

C'est quand il l'oblige à devoir réussir que l'idéal de l'aidant n'est pas son allié mais son bourreau. Oser se remettre en cause pour un aidant, c'est se donner la possibilité de faire le deuil de sa toute puissance à soulager, à guérir, à aider... pour s'ouvrir à l'humble réalité du possible, dans un monde trop souvent mégalomane qui prend ses rêves les plus fous pour la réalité et se retrouve victime de l'illusion qu'il a lui-même créée.

C'est ainsi que - paradoxalement - c'est l'espoir même de l'aidant pour l'aidé qui peut dénaturer la relation d'aide.

Les risques pour l'aidant.

Que serait l'aidant dans la relation d'aide s'il n'était plus contraint par le regard de l'autre ? Un aidant devenu libre d'aider ! Parfois, soumis par la contrainte que lui impose sa relation à son collègue ou à son supérieur, l'aidant inhibe ses réactions, divisé intérieurement entre ce qu'il croit devoir faire et les contraintes qu'exerce sur lui-même sa peur de l'autre. Incompris, certains craquent, c'est le "burn-out", la dépression, ils s'éliminent eux-mêmes à l'occasion d'un événement qui souvent, bien que peu important en soi, fait l'effet de la goutte d'eau qui fait déborder le vase.

Je suis le témoin de ce refoulement à chaque formation que j'anime (ou presque), quand, au détour de l'évocation d'une expérience professionnelle, une ou plusieurs aidantes fondent en larmes, profitant de l'opportunité d'écoute et de respect qui leur est proposée pour vider leur trop plein depuis si longtemps emmagasiné.

Chacun aura à l'esprit les symptômes des aidants sujets au "burn-out" : arrêts-maladie, absentéisme, débordements émotionnels non adaptés aux situations, incapacité à restreindre ses efforts comme à reconnaître ses propres besoins, incapacité à communiquer ses émotions (inhibition), sentiment du "à quoi bon", etc.

Au niveau collectif, on assiste à un absentéisme chronique, à une importante rotation du personnel, à une mauvaise coopération entre les personnes, à des phénomènes de "bouc émissaire", à une dynamique de groupe négative, à des critiques mutuelles et des absences d'initiatives avec des attitudes négatives et des réactions de repli sur soi.

Alors que faire ?

Maintenant que nous avons fait le tour des principales raisons qui expliquent que les aidants soient confrontés à la violence, nous allons voir les attitudes qu'ils peuvent mettre en place pour gérer un aidé agressif ou violent.

Comment permettre à l'aidant de sortir du cercle vicieux d'une relation qui peut l'amener à renier le sens même de son rôle ? Comment doit-il s'y prendre pour réussir à ne pas s'identifier au rôle de victime que son agresseur projette sur lui ? Autrement dit, comment doit-il s'y prendre pour ne pas donner dans le panneau du rapport de force ?

Que l'agresseur se présente dans le rôle de la personne qu'il veut aider ou dans celui de son responsable, il faudra à l'aidant beaucoup de force et de maîtrise de soi pour ne pas céder à la panique déclenchée par l'affrontement.

D'abord observer à quoi nous obéissons.

L'attitude première avec laquelle l'aidant se situera dès le début de la relation avec l'aidé sera prépondérante : la peur du conflit risque de lui en faire devenir très facilement la victime. Chacun de nous a déjà fait l'expérience de la manière dont il se situe avec sa peur, dans une rue, face à un chien enfermé dans une voiture. Notre peur risque fort d'éveiller chez lui une propension à aboyer rageusement.

"Trop souvent, l'agressé timoré communique à son agresseur des messages de soumission et de peur qui peuvent le conforter dans son dessein. L'agressé doit rompre cette rationalité qui le métamorphose, lentement et malgré lui, en victime.¹⁵"

La difficulté première dans la gestion de l'agressivité ou de la violence de l'aidé est la division de l'aidant : d'un côté (alerté par son sentiment d'insécurité) il sent bien que l'autre lui marche sur le pied, donc il se rebiffe ou se ferme et, de l'autre côté, conscient de son rôle, il aimerait mettre tout en œuvre pour s'ouvrir à la demande de l'autre.

C'est son émotion personnelle de peur (qui est en fait un refus de l'autre tel qu'il est) qui est l'obstacle qui empêche l'aidant d'entrer en relation pacifique avec l'aidé. Martin Luther King disait : "notre problème n'est pas de nous défaire de la peur mais de la maîtriser." Or avant de la maîtriser et pour pouvoir la maîtriser, il faut l'accueillir.

Maîtriser sa peur, c'est parvenir à gérer cette contradiction plutôt que de rester écartelé entre ces deux forces contradictoires (je dois aider cette personne et je n'ai qu'une envie, c'est de fuir ou de lui rentrer dedans.)

La capacité à l'honnêteté et à la sincérité avec soi-même est ici prépondérante. L'aidant aura-t-il la lucidité de reconnaître son malaise et son insécurité plutôt que de les nier sous prétexte que ces émotions ne sont pas conformes à son rôle ?

Voir qu'il a peur (donc qu'il ne s'identifie pas à son insécurité) lui donne la possibilité de la comprendre et de la gérer, en un mot de faire avec : de la maîtriser (et non pas de la refouler en se racontant l'histoire fausse de sa sérénité.)

Récapitulons :

Un aidant qui n'a pas peur de l'aidé peut entrer en relation d'aide, c'est-à-dire s'ouvrir à l'aidé.

Un aidant qui a peur de l'aidé peut - dès lors que conscient de sa peur, il ne la nie pas mais l'accueille - maîtriser sa peur et entrer en relation d'aide, c'est-à-dire s'ouvrir à l'aidé.

Un aidant qui a peur de l'aidé ne peut pas - inconscient de sa peur et la niant, la refoulant au plus profond de lui - maîtriser sa peur et entrer en relation d'aide, c'est-à-dire s'ouvrir à l'aidé.

La seule manière de pouvoir gérer la violence de l'autre commence, pour l'aidant, par oser constater l'effet qu'elle lui fait, car c'est parce qu'il l'aura constaté, et qu'il se sera ouvert à ce qu'il aura constaté, qu'il pourra commencer à envisager sa relation à l'autre.

L'observation de soi est donc prépondérante parce qu'elle conditionne la possible maîtrise de soi.

Reconnaître honnêtement son insécurité et sa peur.

Il faut déjà un certain entraînement à la connaissance de soi c'est-à-dire à la confrontation avec "ce qui est" en soi, pour oser reconnaître sa peur.

Le plus souvent, notre peur se présente à nous masquée parce que depuis notre plus jeune âge, nous avons appris à la nier, notamment pour faire plaisir à nos éducateurs. Nous étant défendus d'avoir peur, nous sommes arrivés à croire que nous n'avons pas peur. Comment ? En nous racontant des histoires sur les autres. La meilleure façon que nous ayons trouvée de ne pas montrer nos émotions étant de parler de celles des autres, nous avons focalisé notre attention sur celles des autres.

Ainsi cet enseignant en arrive-t-il à justifier sa réponse agressive à un élève en prétendant que celui-ci n'a pas à lui parler avec ces mots-là. Là, nous tombons dans le rapport de forces et sa justification... dupes de nous-mêmes, nous nous "angélisons", grâce à l'alibi de la bonne conscience. Et le tour est joué !

Remarquez avec quelle aise, dès que nous ne comprenons pas les réactions de l'autre, nous nous protégeons avec nos jugements, les plus hâtifs étant souvent les plus efficaces. "Pourquoi "il" réagit comme ça ? Laisse, c'est un con !"

On connaît l'éternel argument des personnes en état de guerre : je cesserai de lui taper dessus quand il cessera de me taper dessus. Et la violence se trouve ainsi logiquement justifiée et cela dure, dure !

La maîtrise de soi dans une relation conflictuelle demande donc préalablement à celui qui la pratique; une lucidité particulière vis à vis de ses peurs et de ses malaises. En fait, c'est parce que je vois ce qui suscite mon émotion que je suis moins dépendant d'elle.

Si vous souhaitez y voir plus clair dans votre relation conflictuelle avec un aidé, arrêtez-vous quelques instants et répondez pour vous-même, en toute honnêteté, à ces questions :

- Dans ma relation d'aide, j'ai les plus grosses difficultés avec...
- Quand les choses ne vont pas bien avec cette personne, j'ai tendance à...
- En fait je vis une émotion de...
- Dans ce contexte, mon besoin réel est...

Devenir plus lucide et conscient de soi.

Nous avons vu ce qui nous empêche de "voir", intéressons-nous maintenant à ce qui favorise notre lucidité.

D'abord notre détermination, notre intention d'y voir clair et de ne plus nous laisser mener par nos schémas inconscients¹⁶.

Ensuite des exercices simples à pratiquer pour nous aider à retrouver cette "conscience de soi" que nous perdons dans l'émotion, happés que nous sommes par le rôle que notre agresseur voudrait nous faire jouer :

- La simple respiration consciente, permet de nous retrouver "chez nous", de renouveler notre énergie et de ré-oxygéner notre cerveau¹⁷.
- La pratique régulière du yoga, du tai-chi ou des arts martiaux contribuera largement à notre capacité à mettre notre conscience dans le fameux "hara" des japonais¹⁸, c'est-à-dire le ventre, lieu de la force vitale. Le but étant de parvenir à une disponibilité telle vis-à-vis de nous-même que nous ne nous laisserons pas distraire ou menacer par l'extérieur.

Avoir une vue d'ensemble :

C'est sur la base d'une conscience élargie que l'aidant pourra s'ouvrir à l'aidé sans risquer d'en faire les frais. Là, il pourra observer la totalité de la relation c'est-à-dire ses deux points de vue :

- "Ce que l'autre est pour moi" : ce que l'aidé est pour l'aidant (le plus souvent un aidé parmi tant d'autres, occupant un petit espace de son temps dans une journée très remplie.)
- "Ce que je suis pour l'autre" : ce que l'aidant est pour l'aidé (le plus souvent une personne qui compte, dont il a besoin et qui occupe un moment très important dans de son temps à lui.)

Parce qu'il sait que la relation d'aide demande à ce que sa perception ne soit pas limitée à son seul point de vue, l'aidant peut devenir capable de l'élargir à une vue d'ensemble.

Dans le contexte de la relation à un aidé réactif et dangereux, l'aidant aura particulièrement besoin de présence, de sang-froid et de vue d'ensemble, notamment pour parer au danger qui menace.

Se relier à l'aidé.

Enfin, cela va être le moment pour l'aidant de se relier à son interlocuteur. De se souvenir que l'agressivité ou la violence de celui-ci ne sont que le produit de la frustration de ses besoins, c'est-à-dire de souffrances depuis trop longtemps refoulées. On pourrait dire de

reconnaître la personne humaine sous le masque de l'apparence. Comme le dit le poète Rilke "Peut-être tous les dragons de notre vie ne sont-ils que des princesses qui attendent de nous voir agir juste une fois avec beauté et courage. Peut-être tout ce qui est terrible est, dans sa plus profonde essence, quelque chose d'impuissant qui a besoin de notre amour."

Il ne s'agit pas d'être naïf ou de s'illusionner mais d'oser voir la réalité humaine telle qu'elle est : la violence présente est toujours le résultat de quelque chose qui n'a pas été entendu chez quelqu'un et qui veut se faire entendre.

Alain Peyrefitte, alors ministre de la justice du gouvernement du Président Giscard d'Estaing écrivait dans son "Rapport sur la violence" (Le Monde du 3 août 1977) : "Quand il n'est plus possible de parler, ni de comprendre, quand on ne veut plus subir, alors naît la violence, pour affirmer que l'on existe."

Se souvenir de cela c'est devenir capable de ne pas réagir à la violence sur le mode "Œil pour œil, dent pour dent"⁹. Se souvenir de cela, c'est aussi devenir capable de trouver en soi la réponse aidante appropriée à l'aidé plutôt que d'être hypnotisé par le dragon.

Déjouer le risque pour la relation d'aide.

La plupart du temps, l'aidant, victime de ses propres démons, (c'est-à-dire de son émotion qui lui fait interpréter l'émotion de l'aidé d'une façon monstrueuse pour lui aidant), n'a d'autre recours que d'essayer d'endiguer la violence de l'aidé par des raisonnements, des paroles dures ou des interdits.

C'est justement parce que la guerre est déclarée chez l'autre qu'il convient surtout de ne pas le bâillonner ! Vouloir interdire l'expression d'un aidé qui se sent victime d'une injustice par exemple, c'est non seulement s'empêcher de pouvoir l'aider pour longtemps, mais surtout vouloir avec notre corps obstruer un barrage qui cède ! Quelle maladresse !

Les paroles maladroitement (parler "sur" l'autre avec des reproches, vouloir le convaincre en lui disant comment il devrait être et le raisonner en lui expliquant ce qu'il devrait faire), sont non seulement inappropriées mais nuisibles pour tout le monde parce qu'elles vont exactement à l'encontre du but recherché. En fait, plus on dit à une personne agressive ou violente qu'elle ne devrait pas ou n'a aucune raison d'être agressive ou violente, plus on renforce son agressivité et sa violence.

La première attitude que nous avons à adopter devant la violence est de la reconnaître, c'est-à-dire de ne pas lui résister, car c'est justement sur la base de la non-résistance que nous pourrions la calmer, même et surtout parce que nous la trouvons dangereuse et injuste. Le sens de la relation d'aide n'est pas de maîtriser l'aidé, mais de l'aider à ce qu'il se maîtrise; et pour réussir cela, l'aidant doit pouvoir compter sur sa propre maîtrise.

Lorsque quelqu'un est agressif, il est submergé par une énergie dévastatrice qui l'envahit et tout ce qui vient "toucher" cette énergie en décuple les forces. Au contraire s'il n'y a pas de résistance, les énergies s'écoulent, la violence ayant toujours besoin de trouver à qui se confronter pour exister. Car voici comment fonctionne l'être humain non contrôlé dans son agressivité : "après plusieurs essais infructueux pour allumer son briquet, un homme le jette par terre et le piétine, dans un accès de colère. Et puis, il le ramasse, l'essuie et regarde s'il n'est pas cassé."¹⁹

Tout ce que nous avons à faire en tant qu'aidant, quand nous sommes confrontés à l'agressivité et à la violence de l'aidé, c'est de ne surtout pas toucher à son endroit sensible, surtout de ne pas y faire la moindre allusion et - si possible - d'attendre tranquillement que ça passe.

Pourquoi ? Parce qu'il est inutile d'accomplir des actions qui sont immédiatement annulées par la réaction de forces égales et opposées²⁰. Il vaut donc mieux pour l'aidant qu'il sache ne pas mettre de l'huile sur le feu et laisser retomber la pression.

Trouver la réponse appropriée...

La conscience réaliste des forces en présence nous invite à simplement tenter d'apaiser ce que nous ne pouvons pas endiguer et le seul moyen que nous ayons pour apaiser un fleuve en crue, c'est de lui donner un lit afin qu'il s'écoule c'est-à-dire, en l'occurrence, une oreille attentive, une écoute neutre.

Nous pouvons même lui faire sentir que nous sommes tout à fait d'accord pour qu'il s'écoule dans le lit que nous avons préparé pour lui (après tout, ne sommes-nous pas au cœur de notre rôle d'aidant ?)

L'excès énergétique pousse celui qui en est la victime à la décharge. Comment l'aidant va-t-il s'y prendre pour permettre à cette énergie, neutre en soi mais potentiellement dévastatrice, de se réguler ?

...réhabiliter le comportement de l'aidé.

L'une des plus grandes intuitions de Freud, au début du siècle dernier, a été de substituer la non connaissance des causes de certains comportements à l'absence de cause. Plutôt que de dire qu'il n'y a pas de cause au comportement de cet homme et de le qualifier de fou, dire qu'il y a une cause (que moi aidant, je peux, par exemple, ne pas cerner encore), et que cet homme est malade.

Si cet aidé se conduit comme il se conduit, il a forcément une raison juste pour lui, c'est à l'aidant de la décoder, si possible. La raison peut sembler, à l'aidant, stupide, dangereuse ou inappropriée, mais elle est toujours valable aux yeux de l'aidé.

La compréhension est libératrice pour les deux parties, elle est libératrice pour l'aidant qui comprend les raisons pour lesquelles l'aidé a agi comme il a agi et qui par là même se détend, elle est également libératrice pour l'aidé qui se sent compris par l'aidant. Le simple fait de réhabiliter la raison de son agressivité ou de sa violence aura pour effet de faire tomber la pression causée par son émotion.

Et puis, l'art de l'aidant n'est il pas de comprendre mieux l'aidé que celui-ci ne se comprend lui-même ? L'aidant "comprenant", donc détendu, ne peut plus se fâcher, ce qui lui permet d'aider vraiment celui avec lequel il est désormais relié.

La finesse avec laquelle l'aidant procédera sera bien sûr très importante.

Les personnes à qui je propose en formation de travailler cette attitude, découvrent qu'elle n'est pas une technique qui peut être apprise avec la tête, on ne peut pas jouer à celui qui comprend les raisons de l'agressivité de l'autre (cela s'appellerait du cynisme ou de la manipulation, de la part d'un aidant victime de son insécurité et la relation d'aide disparaîtrait), mais on peut les comprendre avec authenticité, c'est-à-dire avec la totalité de soi-même réunie : la tête qui pense, le cœur qui ressent et le corps qui agit et montre. C'est cela, "être en relation d'aide".

Si, unifié en lui-même, l'aidant parvient simplement à faire sentir à l'aidé agressif qu'il est totalement en accord avec lui pour (par exemple) que, dans les circonstances présentes, il ait agi comme il a agi (et s'il lui montre qu'il est totalement en accord avec lui, c'est parce qu'il ne veut pas que cela dure et qu'il souhaite ramener la paix), alors, instantanément, l'énergie d'agressivité de l'aidé s'apaisera parce que, préparant la guerre et comptant sur la résistance, il se retrouvera face au vide de l'absence d'adversaire. Un peu comme une flamme qui, subitement sans air, s'éteint.

Si de plus, il parvient à lui faire sentir qu'il comprend pourquoi il agit comme il agit, pourquoi il se montre comme il se montre, alors il permettra à l'énergie de la personne agressive de s'écouler.

L'attitude de réponse comprend deux mouvements distincts :

- Celui de l'acceptation inconditionnelle (reconnaissance par l'aidant de ce que l'aidé a été.)
- Celui de la compréhension (reconnaissance par l'aidant de la raison - valable pour l'aidé - qui fait qu'il a été ce qu'il a été.)

Parfois, certains aidants en position d'insécurité objecteront en souriant ironiquement "mais ne croyez-vous pas qu'il va en profiter ?" Ils confondent alors la compréhension de la raison de l'autre avec le laxisme ou la démission, car comprendre l'autre n'est pas "être d'accord" avec lui; c'est une attitude qui demande à l'aidant une participation active.

Comprendre que cette personne âgée enfermée malgré elle depuis 6 mois dans une maison de retraite n'a pas, pour le moment, d'autre recours que de frapper à coup de canne tous les soignants qui passent à sa portée, n'empêche évidemment pas l'aidant de tout faire pour éviter les coups ! Il sera toujours clair pour l'aidant que l'attitude violente de l'aidé n'est pas juste et qu'elle est un manque de respect. **C'est justement parce qu'il sait que cette attitude n'est pas juste qu'il ne la cautionne pas en rentrant dans son jeu et qu'il n'a pas la naïveté de croire qu'en confrontant cette personne âgée à la réalité, c'est-à-dire en lui mettant des limites, il parviendra à faire cesser sa violence.**

Comprendre une attitude violente permet à l'aidant de ne plus en avoir psychologiquement peur, donc l'aide notamment à ne plus avoir besoin de porter sur elle des jugements négatifs. Face à la violence de l'aidé, l'aidant a à évaluer la gravité de la situation et à agir, pas à la juger avec ses peurs.

Dans la pratique, "imaginez que votre fils se réveille un matin et s'aperçoit qu'il est déjà tard. Il décide de réveiller sa petite sœur, afin qu'elle ait le temps de prendre son petit déjeuner avant de se rendre à l'école. Il se trouve qu'elle est de mauvaise humeur et qu'au lieu de lui dire : "Merci de m'avoir réveillée", elle dit : "Tais-toi ! Laisse-moi tranquille !" et lui donne un coup. Il va probablement se fâcher, pensant : "Je l'ai gentiment réveillée. Pourquoi donc m'a-t-elle frappé ?" Il aura peut-être envie de venir dans la cuisine vous en parler, ou même de lui rendre son coup. Mais alors il se souvient que sa sœur a beaucoup toussé pendant la nuit et il se dit qu'elle doit être malade. Elle s'est peut-être comportée ainsi à cause de cela. A ce moment précis, il comprend et n'est plus fâché du tout.²¹ N'étant plus fâché du tout, il peut la regarder avec un sourire bienveillant et se sentant regardée ainsi, sa petite sœur, pourra sans doute se détendre (et même s'excuser !)

C'est en les comprenant que l'aidant peut soulager les souffrances de l'aidé et permettre à son agressivité de se métamorphoser. C'est parce que cette personne âgée ne se sentira pas jugée mais comprise, qu'elle osera exprimer verbalement l'injustice qu'elle ressent d'avoir été mise en maison de retraite par ses enfants, sans son consentement, et qu'elle n'aura plus besoin de l'exprimer par des coups de canne.

La maîtrise de soi reliée à la compréhension de l'autre ne peut jamais trouver son fondement dans le "je dois le faire", mais dans le "je sens que je peux le faire et que c'est juste ici et maintenant".

Pour conclure.

Ainsi vous savez maintenant que le conflit n'entraîne pas nécessairement l'échec de la relation, tout dépend de la manière dont il est géré.

Vous savez que dans le conflit, il est possible d'éviter les procès d'intention et les invectives en différenciant la personne de son acte.

Vous avez compris que la peur de se "faire avoir" est l'obstacle qui nous empêche de nous ouvrir à l'autre, qu'il soit agressif ou même violent.

Vous avez compris qu'une communication vraie ne présuppose pas de dire à l'autre ce que l'on pense de lui et ce qu'il devrait faire, mais demande au contraire que nous soyons ouvert à lui et que nous le comprenions en le lui montrant, sans pour cela devoir négliger ce que nous ressentons.

Vous avez compris que de recourir à la violence, c'est ne pas voir plus loin que le bout de son nez... parce que l'histoire des relations humaines nous montre que la victime n'a de cesse de prendre sa revanche, à moyen ou à long terme et que seules l'écoute et la compréhension permettent à un aidant d'aider tout en se préservant, en se préservant en particulier de juger.

Car comme le disait André Malraux : "Avant de juger, il faut comprendre et quand on a compris, on n'a plus envie de juger."

¹ Archives de médecine pédiatrique et de médecine de l'adolescent, Mai 2000.

² Cité par Boris Cyrulnik, "Un merveilleux malheur", Éditions Odile Jacob, 2002, page 8.

³ Bulletin d'information de l'OMS No 241, Juin 2000.

⁴ Organisation mondiale de la santé, *Violence against women: a priority health issue*, (Violence contre les femmes : une question de santé prioritaire) 1997.

⁵ Source : Évolution des suicides sur une longue période, Direction de la recherche des études, de l'évaluation et des statistiques, août 2002.

⁶ MacKay C (1994), *Violence to health care professionals: a health and safety perspective* (Violence contre les professionnels des soins de santé : une perspective soucieuse de santé et de sécurité).

⁷ Fiche d'information du CII (Conseil International des Infirmières) sur la violence, 1999.

⁸ "Si tu veux la paix, prépare la guerre", formule de l'écrivain latin Végèce, auteur, à la fin du IV^{ème} siècle après JC, d'un Traité de l'art militaire.

⁹ Slogan de la loi du talion, (loi selon laquelle la sentence est équivalente à l'offense.) En vigueur avec le code d'Hammourabi, roi de Babylone, 1792-1750 avant JC. (Avant le Talion, il existait des lois primitives basées sur le principe de la vengeance personnelle.)

¹⁰ Paul Vaillant-Couturier, journaliste et homme politique français, membre du PCF (1892-1937.)

¹¹ Héraclite d'Éphèse, philosophe présocratique grec (550-480 av. JC.)

¹² Voir l'article intitulé : "Prévention de la maltraitance : douceurs et violences ordinaires en maison de retraite et en long séjour", sur le site EVOLUTE Conseil : http://www.evolute.fr/text/ecrit_maltraitance.html

¹³ Voir l'article intitulé : "Manager des soignants : le risque du manager en établissement de santé, ne pas savoir s'y prendre avec ses collaborateurs", sur le site EVOLUTE Conseil : http://www.evolute.fr/text/ecrit_manager_soignants.html

¹⁴ Marie de Hennezel, "Le souci de l'autre", Éditions Robert Laffont, 2004, page 112.

¹⁵ Eirick Prairat, "De l'insécurité à la maîtrise de soi". (L'action non-violente, guide théorique et pratique, Non-Violence Actualité. 1985.)

¹⁶ Voir l'article intitulé : "Voir ses schémas à l'œuvre pour y renoncer", sur le site EVOLUTE Conseil : http://www.evolute.fr/text/ecrit_voir_schemas.html

¹⁷ Voir l'exercice intitulé : "Apprendre à se détendre", sur le site EVOLUTE Conseil http://www.evolute.fr/text/ecrit_apprendre_detente.html

¹⁸ Vous pourrez lire avec profit le livre de K.G. Dürkheim, "Hara, centre vital de l'homme", Éditions Le Courrier du Livre, 1989.

¹⁹ Itsuo Tsuda, "Le non-faire", Éditions Le Courrier du livre, 1985.

²⁰ Arnaud Desjardins, "Regards sages sur un monde fou", Éditions La Table Ronde, 1997.

²¹ Thich Nhat Hanh, "La sérénité de l'instant", Éditions Dangles, 1992.

Si vous êtes un aidant et qu'après avoir lu ces lignes vous avez tenté de les pratiquer, n'hésitez pas à me faire part de vos découvertes, elles m'intéressent ! Ecrivez-moi ou cliquez sur le lien : www.evolute.fr/text/c_remarque.html

© 2004 L'auteur de cet article en est le seul propriétaire, si vous le désirez, vous pouvez en transmettre une copie à qui vous voulez, vous pouvez également en imprimer autant de copies complètes que vous le voulez, pourvu que vous laissiez son contenu inchangé, copyright inclus.

Si vous voulez en extraire des citations, merci d'en citer la source (telle que ci-après) et de me le signaler.

EVOLUTE Conseil, Renaud PERRONNET, philosophe de formation, thérapeute, formateur en relation d'aide. Site Web : www.evolute.fr

Pour en savoir plus sur la formation : "[Prévenir et accompagner les situations d'agressivité et de violence dans la relation d'aide](#)", demandez une documentation (adresses en première page) ou cliquez sur le lien : http://www.evolute.fr/text/f_agressiv_viol.html

EVOLUTE Conseil, c'est aussi un site Web : www.evolute.fr avec d'autres articles à télécharger sur :

- ✓ La connaissance de soi
- ✓ La relation d'aide
- ✓ L'éducation des enfant
- ✓ Tests & Questions /Réponses

~~~~~  
Copyright 2004, EVOLUTE Conseil. Tous droits réservés.