BIEN TRAITER LA VIOLENCE POUR ÉVITER LA MALTRAITANCE, UN ENJEU ESSENTIEL DANS LES LIEUX D'INTERVENTION DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS

Eric Debras
Enseignant, HELMo CFEL.
e.debras@helmo.be

Marjorie Nibona
Enseignante, HELMo CFEL.
m.nibona@helmo.be

Emmanuel Renard
Enseignant, HELMo CFEL.
e.renard@helmo.be

Olivier Vögeli
Enseignant, HELMo CFEL.
o.vogeli@helmo.be

Quand les étudiants interpellent le centre de formation

Au sein de notre centre de formation d'éducateurs spécialisés, nombreux sont les professeurs qui entendent les confidences ou les plaintes des étudiants au sujet de faits de négligence, de maltraitance ou de violence rencontrés lors de leur stage. Comme formateurs, comme citoyens et simplement comme êtres humains, toutes ces réalités ne peuvent nous laisser indifférents ; elles nous touchent et, souvent, elles nous exposent au risque de prendre parti pour l'un ou l'autre des interlocuteurs sans nous interroger sur la manière de prendre soin de l'institution.

En parlant avec d'autres collègues, nous pouvons nous dégager de ces émotions fortes ; cela nous aide à avoir un autre regard sur les choses pour envisager la manière la plus appropriée d'agir avec l'étudiant. Si, concrètement, de telles initiatives ont ainsi été des premiers pas dans l'approche de ces faits de maltraitance, nous n'en avions pas moins le sentiment d'être, individuellement et collectivement, démunis pour aborder ces problématiques.

Par rapport à ce type de situations, nous avons compris qu'il ne suffisait pas d'accompagner les étudiants dans le processus « émotion-réaction », il fallait en arriver à une lecture moins affective. Nous avons toutefois remarqué que, pour beaucoup de ces étudiants, la question des émotions est loin d'être négligeable et que, souvent, de plus, il leur faut dépasser l'étape du deuil d'un idéal du métier. Probablement doit-il en être de même pour les professionnels qui se voient confrontés à des situations qu'ils n'avaient pas imaginées vivre et qui leur révèlent une part d'eux-mêmes et de la réalité du métier qu'ils ne connaissaient peut-être pas. Qu'en est-il de sa propre image quand un professionnel pour la première fois crie sur un enfant ; qu'il sent monter du plus profond de lui-même un rejet de la personne qu'il est censé aider ; qu'il donne une gifle sans avoir eu l'intention de la donner; que des envies destructrices envers l'autre lui passent par la tête ; qu'il applique une contention ; qu'il sent du dégoût pour la personne qu'il nourrit à la cuillère ? La part des émotions et des ressentis ne pourra jamais être mise de côté dans le traitement de la violence. Nous aurons à en tenir compte dans le dispositif de travail que nous imaginerons par la suite pour aider les équipes dans le traitement de celle-ci.

Moins affectiviser les choses, cela voulait dire dépasser le seul affect pour s'octroyer un temps de pause qui donne l'opportunité d'analyser les situations, d'en faire d'autres lectures permettant de contextualiser les faits. Cette manière de faire, dans le cadre de la formation, a souvent aidé l'étudiant à relativiser les événements. Dans de nombreuses occasions, l'étudiant peut ensuite retourner vers des personnes ressources au sein de l'institution en vue d'établir un échange au sujet de ce qui a été perçu comme maltraitant. Moins affectiviser les choses permet de quitter une position de jugement pour une position d'éclaircissement et de compréhension – compréhension ne signifiant bien sûr pas acceptation des faits.

Toujours au sein du centre de formation, certaines situations plus inquiétantes, qui n'étaient plus du ressort de l'étudiant, nous restaient cependant dans les mains. Ce fut l'occasion d'un premier positionnement collectif, l'ensemble des formateurs souhaitant qu'on s'empare de cette question.

Nous percevions bien que si nous jouions notre rôle auprès des étudiants, nous avions également une responsabilité non seulement vis-à-vis des publics en position de faiblesse mais aussi envers les institutions et leurs travailleurs.
Nous nous sommes interrogés sur la façon dont ces situations étaient « réceptionnées » par l'équipe des formateurs et sur les suites qui y étaient données. Un groupe de travail a été constitué à cet effet. Que ce soit dans ce groupe de travail ou, par la suite, dans le groupe de recherche qui s'est constitué, nous nous sommes vite rendu compte que ces situations de maltraitance n'étaient pas la particularité d'un seul secteur.

Le groupe de travail a eu comme premier objet de constituer un comité de vigilance au sein de notre école. Ce comité de vigilance a pris le relais des étudiants confrontés à des situations de maltraitance difficiles et complexes qu'ils ne pouvaient gérer par eux-mêmes.

Ce comité a toujours eu le souci d'associer à un moment ou l'autre de la procédure, l'étudiant et le professeur qui avaient exposé la situation. Ce comité était composé d'une juriste, d'un professeur de déontologie, d'un professeur de pratique professionnelle et de la direction. En fonction des situations, différentes manières de faire ont été mises en œuvre : un signalement a été fait à l'AVIQ, qui elle-même l'a directement relayé à la justice ; nous avons suspendu ou interrompu des collaborations avec certaines institutions ; nous avons pris contact avec la Direction ou le Conseil d'Administration de certains lieux de stage. Mais en général, nous avons proposé des échanges avec les institutions qui souvent pouvaient entendre nos inquiétudes et qui, pour la plupart, étaient bien conscientes des problèmes voire, pour certaines, déjà bien au travail sur ces problématiques de violence. Pour d'autres institutions, ces échanges motivèrent le démarrage d'une réflexion.

Le second but de ce groupe de travail était d'élargir le champ de la réflexion. Désireux de ne pas nous limiter à une approche de simple « vigilance », dans laquelle nous nous sentions mal à l'aise. En effet, conscients de l'insuffisance d'une position de « chevaliers blancs », loin des difficultés du terrain et qui se contenteraient de seulement dénoncer, les membres du groupe de travail ont souhaité comprendre les logiques qui conduisent à la maltraitance en milieu institutionnel.

C'est ainsi qu'est né le projet de recherche et qu'il s'est dissocié du comité de vigilance. Nous étions préoccupés par le même sujet mais cette fois avec deux logiques : un traitement à l'interne du centre de formation et un groupe qui se donnait la mission de mieux comprendre la maltraitance et notamment ce qui mène à des situations où on la retrouve. Sans trop anticiper sur la suite, disons déjà qu'à cette époque nous pressentions qu'il faudrait relier la maltraitance aux conditions de son apparition.

La recherche à HELMo CFEL, profondément ancrée dans la réalité des pratiques

Nous sommes en 2012, nous décidons à quatre formateurs de nous impliquer dans cette recherche. D'emblée celle-ci bénéficie du soutien de la Haute Ecole. Quatre personnes regroupant des profils différents se mobilisent, sociologue, philosophe et éducateur mais tous avec une connaissance du secteur socio-éducatif. Ces apports différents correspondent à l'intérêt d'articuler une démarche quantitative (enquête par questionnaire) à une démarche qualitative (entretiens, focus group). Notre volonté était d'aller à la rencontre des réalités des professionnels de terrain, de partir de ce matériel récolté pour nourrir notre travail d'analyse. Ce processus de va-et-vient entre terrain et analyse nous a souvent permis de réorienter la recherche.

Sans que ce soit un constat nouveau, nous avons remis en évidence, à travers tous les témoignages recueillis, qu'il y a souvent effet de maltraitance ou de violence sans qu'existent des interactions directes entre des personnes. Plusieurs situations rapportées concernent des faits pour lesquels il n'existe pas un rapport de force physique entre personnes mais d'autres impératifs tels un souci d'économie ou un dispositif mal adapté qui vont avoir un effet de violence pour l'un ou l'autre acteur, qu'il soit d'ailleurs professionnel ou usager.

Dès lors, la préoccupation qui va guider nos actions et nos réflexions tout au long du projet sera de comprendre ce qui mène à cette maltraitance ou cette violence. A travers des questionnaires, interviews ou focus group, nous avons ciblé certaines de nos questions, d'une part sur les occurrences de confrontation à des faits de maltraitance et d'autre part sur les conditions d'apparition de celle-ci.

Dès le départ, nous sommes conscients que les choses ne vont pas être aisées. Mener notre travail sans tomber dans des simplifications ou des solutions toutes faites restera notre priorité. Nous avons en effet déjà pu constater le côté multifactoriel du phénomène de maltraitance, ce qui implique dans son traitement d'en complexifier l'approche.

Tout au long des étapes de la recherche, nous avons donc dû opérer plusieurs « déplacements » en changeant notre angle d'approche. Pour réaliser ce mouvement, nous devions non seulement interroger le vécu des praticiens, mais aussi interroger notre propre attitude de chercheurs-formateurs-humains.

Le premier mouvement de déplacement se situe quand, entre formateurs, nous sommes passés de situations de maltraitance qui se traitaient dans un rapport individuel étudiant/formateur, à la création du comité de vigilance où les situations étaient traitées institutionnellement puis, dans la foulée, quand l'institution a donné mandat à notre petit groupe pour aller interroger ce qui se camoufle derrière le mot maltraitance.

Du point de vue de la recherche, ces premiers pas peuvent se formuler ainsi : nous quittons le seul angle des faits de maltraitance pour interroger les conditions d'apparition de ces faits.

Le deuxième déplacement se passe lorsque, en tant que formateurs, nous avons questionné notre position de jugement et que nous avons résolument pris la décision de la quitter pour tendre vers une démarche de compréhension (de nous-mêmes et des autres). Ce deuxième déplacement peut s'énoncer ainsi : pour sortir de l'impuissance que peuvent amener des situations de maltraitance il faut pouvoir aborder celles-ci sans attitude de jugement. Adopter une position de chercheur impliquait ce positionnement.
La méthodologie de la recherche s'est avérée le garant de celle-ci.

Dès les premiers moments de notre questionnement, dans la foulée des situations problématiques rapportées par les étudiants du centre de formation, nous avons spontanément utilisé le terme de « maltraitance » pour qualifier ce dont nous voulions nous occuper. Comme déjà indiqué, cela n'empêchait pas notre volonté de sortir de la focalisation sur les actes ainsi que sur les auteurs ou les victimes de maltraitances aussi bien que d'une attitude de jugement. Autrement dit, nous avons voulu, dans une perspective phénoménologique, voir les choses « comme elles apparaissent », en nous gardant de trop vite les qualifier.

Lors de la phase quantitative, outre la récolte des données contextuelles, nous avons proposé aux professionnels de réagir au signifiant « maltraitance » en évitant volontairement de le définir a priori. Notre objectif a ainsi été de répertorier les comportements qu'ils qualifiaient spontanément de « maltraitants », laissant de la sorte apparaître la part subjective de leurs représentations.

D'une approche de la maltraitance à une vision de la violence comme inhérente aux échanges humains

Cette première approche, sur base des résultats de l'enquête quantitative, nous a permis de forger une première définition de la maltraitance, qui serait une forme de violence exercée par une personne, un groupe ou une organisation à l'égard d'une personne ou d'un groupe a priori en situation de faiblesse ou de dépendance, spécialement quand la situation de faiblesse ou de dépendance est inscrite dans un contexte de prise en charge institutionnelle de ces personnes.

L'approche que nous a donnée l'enquête nous oblige alors à élargir notre propos, tout d'abord en nous penchant brièvement sur l'histoire et le sens du mot « maltraitance », puis, par-delà, en explorant la notion de « violence ». Elle nous engage de plus à prendre en compte les parts normatives ainsi que subjectives - et même intersubjectives - de l'appréciation des phénomènes de maltraitance.

Il nous apparaît de la sorte à quel point « la violence est ancrée dans la construction identitaire de l'homme et de la société », de manière variable selon les époques, les milieux et les situations. Cette transversalité de la violence vient souligner son caractère pour ainsi dire « normal », au sens « d'habituel » : elle fait partie de l'existence et est inscrite dans les échanges humains.

Cela ne veut pas dire pour autant qu'elle soit « normale » au sens de « moralement acceptable » ; à ce stade de notre réflexion, nous proposons toutefois de « suspendre » la dimension morale relative aux situations de violence, qui fait selon nous écran à la compréhension du phénomène. Nous retrouvons de la sorte le choix que nous avons intuitivement opéré dès le début de notre démarche de recherche en refusant de prendre une position de jugement pour privilégier une attitude de compréhension.

Il ne s'agit pas de dire que toute relation est en soi porteuse de violence mais bien qu'il paraît inévitable qu'à un moment ou l'autre les relations humaines donnent lieu à des distorsions ou des crispations plus ou moins importantes et génèrent des rapports de force. Les situations de tensions qui apparaissent de la sorte à l'occasion des échanges humains peuvent – mais pas obligatoirement, d'autres voies de résolution existent – conduire à des manifestations de violence.

C'est un autre déplacement que nous opérons de la sorte dans notre démarche de questionnement, après ceux effectués d'entrée de jeu. Plutôt que de nous focaliser sur les comportements maltraitants, jugés comme anormaux, nous proposons de nous centrer sur les situations de violence, abordées comme inhérentes aux échanges humains. Dans cette perspective, la maltraitance deviendra un cas particulier de la violence ou, pour le dire anticipativement, un destin particulier de celle-ci.

Les conditions de la bientraitance au cœur des contextes d'intervention

Si la violence fait partie des échanges humains, elle est a fortiori au cœur des milieux où l'éducateur spécialisé est amené à intervenir. En effet, ne fût-ce que par la fonction qu'ils remplissent ou par la position qu'ils occupent, ne fût-ce que par ce qu'ils représentent, ne fût-ce encore que par l'histoire et les problèmes des personnes qui constituent leur « public » – on pense notamment à des situations de travail avec un public ayant peu accès au symbolique –, les éducateurs spécialisés – et plus largement les intervenants sociaux – sont souvent engagés dans des relations où, sur une base réelle et/ou imaginaire, des rapports de grande intensité sont présents et peuvent vite conduire à des manifestations de violence.

Très tôt dans notre démarche, rappelons-le, nous nous sommes interrogés sur les conditions d'apparition des faits de maltraitance. Il nous apparaissait primordial de nous intéresser aux rapports entre le contexte d'intervention des professionnels et les agissements (ainsi que les vécus) observés en son sein.

L'enquête quantitative a donc proposé une série de questions qui permettent d'appréhender comment les conditions de travail peuvent être mises en rapport avec ce dont témoignent les répondants. Par ailleurs, nous avons également exploré ces relations au travers des entretiens, individuels et de groupe, que nous avons réalisés.

En replaçant ces résultats dans une perspective plus large de compréhension des institutions d'aide et de soins, nous nous sommes attachés à montrer comment les conditions de la bientraitance apparaissent intimement liées aux caractéristiques organisationnelles.

La recherche a démarré par le recueil de questionnaires qui proposaient des questions fermées pour la plupart mais qui laissaient place également à des réponses ouvertes autour, à ce moment de la réflexion, de la thématique de la maltraitance.

Les questionnaires recueillis dans ce cadre, outre l'analyse de corrélations entre différentes données, ont permis d'approcher les représentations des professionnels participants. Cette enquête, ainsi que les entretiens individuels et de groupe menés dans le cadre du projet, ont mis en évidence que la maltraitance est bel et bien présente dans les lieux d'intervention des répondants. 61% de ceux-ci déclarent en effet avoir déjà été confrontés à de la maltraitance dans le cadre de leur activité professionnelle.

Plusieurs éléments organisationnels ont pu être mis en relation significative avec le fait d'avoir, ou non, déjà été confronté à de la maltraitance dans l'exercice de son métier.

Au-delà donc du fait que certains considèrent des faits comme maltraitants alors que d'autres non, il apparaît que le contexte organisationnel est en rapport avec le vécu des professionnels. Plus précisément, nous avons pu montrer que la satisfaction éprouvée au travail, ainsi que le type d'institution au sein duquel se développe la pratique professionnelle doivent être pris en considération pour tenter de comprendre le contexte dans lequel surgissent, ou non, des faits considérés comme maltraitants.

La place laissée, dans l'organisation, à l'expression et à la réflexion au sujet de la violence semble déterminante à considérer pour penser les conditions de la bientraitance ; il s'agit là du cœur même de notre réflexion. Les conditions de la bientraitance apparaissent bien en lien avec l'organisation telle qu'elle se définit à un moment de son histoire. Dans les entretiens de même qu'au sein des groupes de professionnels avec lesquels nous avons pu échanger, les facteurs organisationnels sont donc très souvent mis en avant comme éléments explicatifs des situations de violence décrites.

En outre, certaines des pratiques courantes peuvent parfois s'apparenter à de la maltraitance : isolements répétés, négligence, non-prise en considération des spécificités des publics, contentions et même coups échangés… Les entretiens confirment combien les formes de violence sont nombreuses et présentes dans le contexte particulier d'intervention des éducateurs.

Le lien avec les caractéristiques organisationnelles est cependant toujours explicité tel quel (mode de direction, ouverture sur l'extérieur, prise en considération du travail avec les familles). Elles jouent comme facteurs de déclenchement/renforcement et/ou de protection/désamorçage.

Une mise en forme professionnelle de la violence pour éviter la maltraitance

L'analyse qualitative des réponses aux questions ouvertes des questionnaires et des entretiens réalisés met également en évidence comment l'absence de dispositifs organisationnels spécifiques, couplée à la difficulté de nommer la violence, s'avère productrice de faits de maltraitance.

Les caractéristiques organisationnelles pointées par les témoins témoignent bien du fait que lorsque la violence ne peut être mise en forme de manière professionnelle, il semblerait que la banalisation soit plutôt de mise.

Autrement dit, le maintien de la violence dans le registre de la sphère privée empêche son traitement professionnel au travers de la mise en place de lieux et de moments où elle peut être réfléchie et prise en charge, notamment dans le cadre de dispositifs institutionnels qui joueraient alors un rôle préventif.

Il apparaît clairement, au travers de l'analyse proposée, qu'assurer les conditions de la bientraitance est un ouvrage complexe et à toujours remettre sur le métier.

Se donner les moyens d'envisager l'ensemble des éléments qui interviennent dans la manière dont une organisation va pouvoir, ou non, assurer un destin humanisé à la violence qu'elle porte inévitablement en son sein n'est pas chose aisée. Cela implique une dynamique, un processus à l'œuvre, à toujours conserver vivant.

La manière dont l'organisation se structure et évolue peut conduire à plutôt favoriser l'émergence de faits de maltraitance ou, au contraire, à plutôt bien traiter la violence en évitant l'apparition de ces faits.

Retour à la formation initiale et au terrain au travers de l'élaboration de supports

L'analyse que nous avons menée nous a permis de construire deux supports qui visent à permettre aux équipes de s'emparer de ces questions et, dès lors, de contribuer à bien traiter la violence pour assurer les conditions de la bientraitance.

Ces deux supports, ainsi que les résultats de la recherche, ont été mobilisés pour élaborer trois dispositifs de formation continue adressés aux secteurs d'intervention des éducateurs spécialisés et, plus largement, des travailleurs sociaux.
A nouveau, l'appel HELMo a permis de financer la mise en place de ces dispositifs.

Construits et proposés à de premières équipes qui avaient sollicités nos interventions lors de l'année académique 2016-2017, ils rencontrent un accueil positif sur le terrain et nous continuons de les expérimenter dans des secteurs diversifiés : aide aux adultes en grandes difficultés sociales, handicap, aide à la jeunesse, milieu scolaire, maisons de repos et soins, tant de secteurs qui ont sollicités nos interventions et qui nous permettent à la fois de confirmer la pertinence des outils que nous avons construits et de continuer à développer ceux-ci, dans un aller-retour vers le terrain, au cœur de nos pratiques de formation à HELMo CFEL.

Ainsi, notre travail de recherche, dans les conditions toutes particulières de la recherche en haute école, nous permet-il de consolider les liens avec les terrains d'intervention des futurs professionnels que sont nos étudiants.
Il nous permet également de mieux appréhender la réalité contemporaine de ces terrains et ce particulièrement pour ceux d'entre-nous qui n'accompagnent pas de stages.

Inévitablement, cette connaissance rejaillit sur nos pratiques de formation, quelles que soient les disciplines à partir desquelles nous travaillons avec nos étudiants.

Ce retour à la formation initiale s'est également prolongé par la mise en œuvre d'un séminaire intitulé « Violence des rapports humains dans les institutions d'aide et de soin : faire émerger les conditions de sa bientraitance à travers les échanges entre professionnels ». Ce séminaire à option a été proposé aux étudiants du bloc 3 pour la première fois lors de l'année académique 2016-2017 et a été très bien accueilli par ces derniers. Ils ont témoigné, lors de l'évaluation de l'activité d'apprentissage, de la pertinence des outils proposés pour la pratique professionnelle et l'analyse de celle-ci.

Cette expérience de recherche menant à l'élaboration d'outils de formation initiale et continue nous enthousiasme depuis plusieurs années aujourd'hui. ,

Elle est pour nous en lien avec notre métier d'enseignants dans une formation professionnalisante et nous permet de rencontrer les différents axes qui font la richesse et la diversité de celui-ci.

La valorisation de nos résultats constitue dans ce cadre selon nous un enjeu important. La thématique qui nous occupe constitue une réalité très présente, nous l'avons montré, dans les lieux d'intervention de nos étudiants. La publication d'ensemble que nous préparons actuellement sera une occasion de partager plus largement nos résultats et analyses.

Le regard que nous proposons nous apparaît comme fondamentalement en lien avec la conception du métier de l'éducateur spécialisé que nous portons à HELMo CFEL. Nous espérons que cet article, en plus de retracer le chemin que nous avons suivi, laissera transparaître notre attachement à ce métier ainsi que la volonté du centre de formation de rester ancré aux terrains dans un souci toujours renouvelé de compréhension et de collaboration avec ces derniers.