

Face à la violence : comprendre et agir

La violence, d'où qu'elle vienne, fait peur. Elle déstabilise, insécurise. Elle nous fait perdre nos moyens, notre patience. Les uns sont tétanisés et ne savent plus quoi dire, quoi faire. Certains sont tout simplement anéantis, traumatisés, brisés. Les autres sont emportés par la colère : ils répondent à la violence par la violence. La plupart se situent peut-être entre ces deux extrêmes. Ils ne savent pas trop s'il faut intervenir ou pas, ni comment. Ils sont à la fois traversés par un sentiment de crainte, et en même temps l'exigence que ça cesse, au plus vite. Mais peu importe les diverses réactions : dans tous les cas, la violence est jugée comme un comportement inadmissible. Dans le chef des soignants, l'agressivité à l'égard d'un patient sera considérée comme une faute professionnelle appelant des sanctions, voire un licenciement. La violence entre collègues devrait, elle aussi, être condamnée. Mais si c'est le patron, ou un supérieur qui se montre impulsif, grossier, harcelant, on doit bien constater que, malgré une législation de plus en plus favorable aux victimes, trop souvent on ne peut qu'attendre un départ à la retraite de l'intéressé ou se résigner à demander pour soi-même une mutation. Quant à la violence des patients, elle est toujours mal vécue. Il est difficile d'échapper à la tentation des « représailles » : rupture de la relation de soin, ou mise à l'écart, attente imposée, etc. ou bien, dans certains lieux, recours à l'isolement ou à la contention physique ou chimique. Bien sûr, la contention est officiellement un geste « thérapeutique » mais si elle est banalisée ou non réfléchie en équipe, le risque est grand qu'il s'y mêle parfois une intention confuse de vengeance.

Dans tous les cas évoqués, la violence est condamnée moralement : non seulement celle qui explose de façon inattendue, mais aussi celle par laquelle on lui répond ou pas. Car une institution qui hésite ou qui se refuse à prendre des mesures à l'encontre d'un collègue, d'un responsable ou d'un patient aux comportements inadmissibles prend là une décision qui paraîtra elle-même extrêmement violente pour tous les autres.

On ne peut toutefois se contenter de dénoncer, de s'indigner, et de condamner. Il faut aussi chercher à comprendre. Pourquoi, à un moment donné, telle personne explose ? Le danger, avec les jugements précipités, c'est que l'on se contente de trouver le coupable – l'auteur des faits – et de le tenir pour responsable : il était libre de ne pas être agressif, insultant, etc. Or, il a choisi cette voie. Donc, il doit être sanctionné. La violence est devenue une question de volonté, de choix libre. Pourtant, tous ceux qui ont déjà été en colère une fois dans leur vie savent très bien que leur volonté n'y est pour rien. Ils ont été emportés par leur énervement, la peur, leur incapacité à se maîtriser plus longtemps. La question est dès lors de sortir des jugements pour comprendre quelles sont les raisons qui les ont mis dans cet état – malgré eux. Même là où il y a préméditation ou calcul cynique, par exemple pour instaurer un rapport de force avantageux, il faut bien constater que ce n'est jamais sans raison. Le jugement « c'est pas bien, c'est inadmissible ! » doit céder la place à la réflexion : « pourquoi des individus en viennent-ils à commettre de tels actes qu'ils savent répréhensibles ? »

Les réponses à cette question sont souvent dérangeantes. Du côté de l'individu concerné, on l'a dit, il y a la peur, l'incompréhension, le fait de ne pas se sentir respecté, aimé, entendu. L'exemple classique est celui du patient (et de sa famille) qui attend depuis des heures aux urgences sans un mot d'explication. Il a l'impression, peut-être fautive, que sa vie est en jeu (stress), il ne comprend pas pourquoi personne ne le prend en charge depuis tout ce temps (incompréhension), malgré ses demandes répétées à l'accueil (il ne se sent pas entendu). Le cocktail est de fait explosif. Mais le cas ordinaire des urgences nous enseigne que le problème n'est pas seulement celui des limites individuelles et de la résistance à la frustration. S'interroger sur les raisons de la violence, c'est interroger le contexte, l'institution, la façon de prendre en charge qui précisément usent les résistances de ceux qui se retrouvent en situation de vulnérabilité. Pour rester dans les clichés, on ne peut écarter l'hypothèse souvent avancée d'un manque de personnel, lequel impose que des priorités soient légitimement établies : les cas vitaux passent avant les autres. Les soignants n'ont plus de temps « à perdre » à discuter avec les patients impatientes. Alors on place un écran dans la salle d'attente pour faire diversion, et on engage un agent de sécurité pour contrôler les débordements. Pendant ce temps, l'une des causes identifiées – le manque de personnel – n'est pas rencontrée. Est-elle seulement entendue ?

La violence des soignants (ou entre collègues) est sans doute inadmissible. Mais qui est maltraitant par choix délibéré ? Ce sont souvent soit des limites personnelles (ou dans des cas rares, des blessures ou un manque d'éducation) soit des contraintes institutionnelles qui placent les travailleurs dans des conditions de stress, d'épuisement, de tension, de rivalité et qui, sur la durée, usent même les plus résistants. Ce sont les conditions de travail qui doivent alors être interrogées. Que met-on en place lorsqu'un soignant est harcelé par un patient ? Peut-on parler des difficultés rencontrées ? Cette dernière question en implique trois autres : l'institution offre-t-elle un cadre suffisamment contenant pour qu'on s'y sente en confiance et que l'on ose aborder les sujets qui fâchent ? Et puis, plus simplement encore : un temps est-il prévu ou tout au moins est-il organisable pour que de telles réunions puissent se tenir ? Enfin, les responsables de l'institution ont-ils le courage de traduire rapidement les décisions qui émergent lors de ces réunions ?

On comprend mieux pourquoi il est bien plus confortable de limiter la question de la violence à son versant moral : parce que la majorité d'entre nous ne comprendrait pas qu'on ne sanctionne pas. La violence appelle la punition. *Vox populi...* Mais surtout parce que, lorsque l'on s'intéresse aux raisons des comportements violents des uns et des autres, c'est nous tous qui sommes remis en cause.

Jean-Michel Longneaux