

ISABELLE CÔTÉ

CESSEZ LE FEU!

Comment désamorcer les violences du quotidien



TRÉCARRÉ

De la même autrice

*La Relation d'aide sécuritaire – Violence et harcèlement
psychologique, comment s'en sortir*, Éditions La Plume
d'Oie, 2003.

ISABELLE CÔTÉ

**CESSEZ
LE FEU!**

Comment désamorcer les violences du quotidien

TRÉCARRÉ

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	11
INTRODUCTION	15
CHAPITRE 1 : DEUX INFORMATIONS QUE NOUS DEVRIONS CONNAÎTRE AU SUJET DE LA VIOLENCE	19
Le principe de l'interrelation :	
la relation de cause à effet	20
La violence gratuite n'existe pas :	
la motivation, le moteur de tout comportement	21
CHAPITRE 2 : NOTRE TEMPÉRAMENT DANS UNE SITUATION DE CONFLIT : AMI OU ENNEMI ?	23
Prendre sa part de responsabilité	23
Le Pitbull, la Grenouille, le Chêne et le Roseau	27
CHAPITRE 3 : POURQUOI LA VIOLENCE ? LES FACTEURS QUI INFLUENCENT LE COMPORTEMENT	31
Ce qui motive une personne à utiliser	
la violence : deux grands besoins	32
Quand la moutarde monte au nez :	
l'influence des émotions	39

Le cerveau humain : trois niveaux d'activité cérébrale	39
CHAPITRE 4 : LE PASSAGE À L'ACTE : DE LA COLÈRE À LA VIOLENCE	45
La colère	45
L'agressivité	46
La violence	47
S'autoriser un comportement violent	48
Le rôle de notre état d'esprit	53
Les défis posés par les différents tempéraments	57
« Ne te laisse pas faire ! » : contrôler ou refouler la colère	59
Comment maîtriser sa colère	61
CHAPITRE 5 : L'ESCALADE D'UN COMPORTEMENT VIOLENT.....	65
Nos émotions : des détecteurs.....	65
Les quatre niveaux de la colère : rouge, bleue, noire, noire totale	66
La vision tunnel	69
Niveaux de dangerosité : quand faut-il intervenir?	71
CHAPITRE 6 : LA VIOLENCE VERBALE ET PHYSIQUE, COMMENT S'EN SORTIR	73
Comment désamorcer la situation	73
La technique de l'entonnoir	78
Les stratégies de communication	79
La communication au « Je » appliquée aux situations de Nicole et de Luc	89
La communication de l'Alternative appliquée aux cas de Nicole et de Luc	90
Foire aux questions	90
Grille d'observation	94
CHAPITRE 7 : MANIPULATION ET HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, COMMENT S'EN SORTIR	97
Le modèle de l'agression directe	98
Le modèle de l'attaque sournoise	99
Le modèle du contrôle	100

Sur le terrain : présentation de cas	100
Le mot de trop : la menace voilée ou indirecte	110
Se sortir du harcèlement psychologique avec la grille de dépistage	113
Désamorcer le harcèlement psychologique : la technique I.D.É.	115
La technique I.D.É. appliquée au cas de Marcel	119
Foire aux questions	123
LE MOT DE LA FIN	127
RESSOURCES	129
BIBLIOGRAPHIE	131
REMERCIEMENTS	133

AVANT-PROPOS

En janvier 1993, alors que j'étais travailleuse sociale à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), j'ai été l'objet d'une menace de mort de la part d'une cliente lors d'un entretien à mon bureau, sans que personne en soit témoin. Sur le coup, j'ai éprouvé une grande frayeur et j'ai pris conscience que la cliente en question pouvait réellement être dangereuse. Puis j'ai décidé de mettre l'épisode de côté et de continuer ma vie comme si rien ne s'était produit. Je me changeais les idées en me disant que cette personne cherchait seulement à m'intimider, qu'elle ne passerait jamais à l'acte.

Malgré tout, au fil du temps, une peur persistait, car je craignais une rencontre avec elle... C'est ainsi que, trois semaines après avoir reçu la menace, j'ai été dans l'obligation de prendre un congé de maladie, qui s'est prolongé sur presque une année. Tout au long de

cette période, une question me revenait sans cesse à l'esprit : comment une simple menace de mort pouvait-elle autant m'affecter ? Moi, la travailleuse sociale expérimentée ! Moi, la fille solide et positive ! Comment, par ces quelques mots, une personne a-t-elle pu réussir à me plonger dans un tel état de détresse ?

Plusieurs mois après cet incident, j'ai réalisé que je n'avais jamais été confrontée à un tel épisode de violence auparavant. À cette époque, je ne pouvais pas me douter qu'un client pouvait m'agresser au point de me déstabiliser sur le plan émotionnel. J'ai compris que j'avais perdu confiance en moi, et surtout envers le monde en général.

Cet événement et les questionnements qui ont suivi m'ont amenée à m'intéresser au phénomène de la violence qui survient dans un contexte de relation d'aide. J'ai élaboré différentes stratégies d'intervention pour faire face à la violence dont pouvaient faire preuve les clients à l'égard des thérapeutes. C'est ainsi que j'ai développé une nouvelle approche que j'ai nommée la « relation d'aide sécuritaire » (RAS).

Ce fut l'étincelle à l'origine de mon premier livre, paru en 2003 et intitulé *La Relation d'aide sécuritaire – Violence et harcèlement psychologique, comment s'en sortir*. Cet ouvrage est écrit tout particulièrement pour les professionnels en relation d'aide.

Depuis sa parution, je suis souvent invitée à donner des formations dans divers milieux de travail, mais je suis également sollicitée pour présenter des

conférences destinées à un public plus large. À l'issue de chacune d'elles, des personnes viennent me voir pour connaître mon avis sur des problèmes qui les touchent personnellement : un voisin de chalet qui profère des menaces, une grand-mère aux prises avec un manipulateur, un adolescent trop colérique, etc.

Ces nombreuses questions m'ont fait comprendre l'importance de transposer les stratégies de la relation d'aide sécuritaire à différentes situations conflictuelles susceptibles d'être vécues dans la vie de tous les jours. Car bien que les cas de violence et de harcèlement soient plus que jamais dénoncés, les outils concrets pour savoir comment les désamorcer demeurent très limités.

Ce livre s'adresse au grand public et propose une approche accessible pouvant être appliquée dans plusieurs contextes du quotidien. J'espère qu'il sera utile pour aider le plus grand nombre de personnes possible à sortir de l'impuissance.

Mise en garde

Toutes les études de cas exposées dans ce livre sont réelles. Les noms des personnes concernées et certains détails ont toutefois été changés pour respecter la confidentialité.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

INTRODUCTION

De nos jours, les situations de violence semblent de plus en plus répandues. Quotidiennement, un fait divers est rapporté dans les journaux : violence conjugale, conflit entre commerçants et clients, violence entre collègues de travail, entre citoyens et élus, altercation entre deux automobilistes ou entre spectateurs et arbitres. Sans parler des injures, insultes et messages offensants que l'on retrouve en grand nombre sur les médias sociaux...

On ne s'étonne même plus d'apercevoir des affiches à l'entrée de lieux publics stipulant qu'« aucune forme de violence, verbale ou autre, ne sera tolérée », même dans des endroits aussi paisibles qu'une bibliothèque. L'étendue de ce problème semble témoigner que bien peu de milieux sont épargnés.

Devant de telles situations, nous sommes nombreux à ressentir colère, indignation, peur ou impuissance.

Comment affronter toutes ces violences? Pouvons-nous vraiment nous en sortir? La réponse est OUI!

Ce livre est destiné à toute personne désireuse de mieux comprendre la violence afin d'y faire face de façon appropriée. Son approche est basée sur notre pouvoir, sur notre capacité à éviter des situations de violence en :

- nous assurant que nous ne sommes pas nous-même sous le coup d'une colère mal maîtrisée, devenant ainsi un agresseur pour les autres ;
- faisant tout ce qui est en notre pouvoir pour ne pas laisser les autres agir envers nous avec violence.

Le point de vue exposé dans ce livre permet une compréhension des causes et des contextes dans lesquels les actes de violence sont commis, nous apprend comment réagir, selon la nature de la menace, et nous invite à réfléchir sur nos propres réactions en situation de conflit.

Car le fait de savoir réagir sans violence lorsque nous sommes impliqué dans un conflit ou devant une agression verbale contribue à créer une société plus pacifique. Nous verrons également que nous pouvons nous protéger de la violence de l'autre sans adopter des comportements destructeurs.

À partir de situations concrètes, nous découvrirons quels sont les facteurs déterminants dans des événements de violence et sur lesquels nous avons une

certaine influence. Nous nous familiariserons avec des stratégies pour savoir comment nous en sortir.

J'aborderai aussi le sujet complexe du harcèlement psychologique, cette forme de violence insidieuse et très destructive. Sournoises, les agressions qui en découlent se dissimulent souvent sous des prétextes tels que l'amour, les bonnes intentions, le droit de gérance, ou alors tentent de se justifier en raison d'une personnalité « bouillonnante ». Par des mots, des gestes ou des attitudes, ce genre de violence piège la victime, et parfois même les témoins, donnant ainsi à l'agresseur la possibilité de poursuivre sa mission de destruction ou de domination de l'autre.

À partir de situations que j'ai personnellement vécues dans le cadre de mon travail, je présenterai divers types de harceleurs qui sont, à mes yeux, représentatifs de la manière dont s'articule cette forme de violence.

Je m'attarderai aussi sur une technique de désamorçage que j'ai moi-même mise au point en proposant des outils concrets, tels qu'une grille de dépistage et une démarche d'intervention, dans le but de vous sortir de l'emprise du harceleur, quel qu'il soit.

Objectifs de ce livre

- Comment expliquer un comportement de violence ?
- Comment reconnaître les personnes violentes ?

CESSEZ LE FEU !

- Comment réagir lorsqu'on vit une situation de violence?
- Comment prévenir ET désamorcer la violence?

1. DEUX INFORMATIONS QUE NOUS DEVRIONS CONNAÎTRE AU SUJET DE LA VIOLENCE

Depuis plus de vingt ans, je travaille comme consultante et formatrice en relation d'aide sécuritaire. J'ai pu étudier des centaines de cas de violence et, bien qu'ils soient tous différents, j'ai pu observer deux constantes.

- Le principe de l'interrelation : la relation de cause à effet.
- La violence gratuite n'existe pas : la motivation, le moteur de tout comportement.

Il s'agit de mes propres conclusions basées sur des observations cliniques. Toutefois, nous pouvons trouver des constats semblables dans différentes études en sciences humaines.

Comme nous le verrons au cours des prochains chapitres, il est, à mon humble avis, indispensable de tenir compte de ces deux constantes afin de

comprendre ce qui conduit une personne à adopter des comportements violents et la manière dont nous pouvons nous en sortir.

**LE PRINCIPE DE L'INTERRELATION :
LA RELATION DE CAUSE À EFFET**

Avant toute chose, il faut prendre conscience que tout ce qui nous entoure est le produit d'un ensemble de causes et d'effets. Rien n'est complètement autonome, indépendant. La nature ambiante, les infrastructures d'une ville, le climat, nous-même... Tout est le résultat de plusieurs facteurs interreliés et en relation de dépendance. Le phénomène de la violence n'y échappe pas.

Même si chacun de nous a un instinct de survie qui le pousse à déployer une forte énergie pour défendre son intégrité physique, la violence n'est pas un comportement inné; il n'existe pas en nous un instinct de violence. Bien qu'il puisse nous arriver de ressentir de l'agressivité, cela ne débouche pas nécessairement sur un acte violent, qui est un comportement inapproprié.

Lorsque nous analysons l'ensemble des faits entourant un épisode de violence, nous observons un enchaînement de divers facteurs individuels, situationnels et contextuels qui y ont mené. Un fait troublant, qui revient régulièrement après l'analyse, est que l'acte de violence aurait pu être évité la plupart du temps. Malheureusement, la relation de cause à effet est souvent comprise après coup seulement.

Pourtant, certaines personnes pressentaient qu'un acte de violence était sur le point de se produire... Elles le redoutaient fortement, mais elles n'ont pas osé parler de peur de se tromper ou n'ont pas été écoutées lorsqu'elles l'ont fait.

Tout au long du livre, je présenterai les facteurs de risque individuels, situationnels et contextuels qui peuvent motiver une personne à s'engager dans des comportements violents. En apprenant à les reconnaître, nous pourrons exercer un « pouvoir d'influence » pour désamorcer une dynamique de violence.

En étant au fait de certains facteurs de risque, on peut anticiper et désamorcer la violence.

Elle n'est pas le fruit du hasard !

LA VIOLENCE GRATUITE N'EXISTE PAS : LA MOTIVATION, LE MOTEUR DE TOUT COMPORTEMENT

Nous entendons parfois parler de violence dite « gratuite », expression faisant référence au fait que l'agresseur n'avait pas de mobile particulier ou qu'il a choisi sa victime au hasard. En réalité, une personne qui en agresse une autre a toujours une motivation ou des raisons qui justifient son acte, même si ces dernières sont insensées ou carrément délirantes

CESSEZ LE FEU !

(par ex. lorsque des victimes sont visées aléatoirement en raison de leur appartenance à une minorité).

Nous avons tendance à oublier que derrière chacune de nos actions il y a une intention. En adoptant un comportement, nous avons un but, une idée, quelque chose qui nous motive. Ce moteur est la recherche ou le maintien d'une certaine satisfaction en répondant à nos besoins. Ainsi, tout ce qui peut détruire notre bien-être est perçu comme une menace. Comme il sera expliqué plus loin, la personne qui agit avec violence s'y autorise parce qu'elle croit en avoir le droit.

La violence est motivée par un besoin de sécurité ou de contrôle.



Presque chaque jour, les médias font état de situations de violence dans les familles, les écoles, les commerces, les transports. Des employés sont maltraités, des politiciens reçoivent des menaces, des infirmières sont frappées... Devant toutes ces manifestations de brutalité verbale, physique ou psychologique, il est facile de se sentir impuissant.

S'adressant au grand public, ce guide pratique vise à contrer l'escalade des comportements agressifs dans les interactions quotidiennes. À l'aide d'outils concrets et de techniques éprouvées, il favorise une compréhension des contextes dans lesquels les actes de violence sont commis afin de les éviter ou de les désamorcer.



Diplômée en technique d'assistance sociale et bachelière en service social de l'Université de Sherbrooke, **ISABELLE CÔTÉ** cumule trente-cinq ans d'expérience en tant que travailleuse sociale, dont vingt-cinq années à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Depuis 2015, elle se consacre exclusivement à son travail de consultante et formatrice en prévention de la violence et du harcèlement.

