

Anticiper et prévenir la violence

1. Exercer une attitude non-violente

Face à soi-même

- Rester « centré » (attitude auto-empathique, dans l'ici et maintenant)

Face à l'autre (usager, collègue, etc...)

- Exercer une attitude empathique (l'autre est un autre, intérêt pour ce qu'il vit de son point de vue)
- Séparer l'être et le faire (refuser l'acte, le comportement, tout en reconnaissant la personne, et en réaffirmant l'importance du lien)
- Distinguer la personne de son rôle, sans nier l'importance de ce rôle (fonctions, statut...)
- Offrir des espaces de disponibilité, d'accueil des émotions et du vécu

2. Poser le cadre - affirmer son refus de la violence

- Exprimer ses limites, ses valeurs, faire part de ses repères aussi bien que de ses doutes
- Se positionner clairement par rapport au cadre institutionnel (loi, règles, sanctions)
- « Dire le « oui » derrière le « non » (accueillir la colère, affirmer le droit aux émotions et à leur expression, ET mon refus de la manière violente de l'exprimer)
- Recherche active avec la personne potentiellement violente d'autres moyens et lieux d'expression de ces émotions et souffrances.

3. Repérer les signes avant-coureurs de violence

- Être attentif au langage verbal ET non-verbal, aux signaux corporels, prendre en compte la distance physique (respect de la « bulle » intime), les postures ou positions (domination, victimisation...)
- écouter sa peur, son intuition (signaux de danger parfois hors de portée de notre conscience)

4. Questionner les positions de la structure en matière d'anticipation de la violence

- repérer les facteurs « structurels » de violence
- Vérifier la clarté du cadre institutionnel (loi, règles, sanctions éducatives, responsabilités dans l'application)
- Clarifier l'adéquation entre les rôles, fonctions, attentes et responsabilités des collaborateurs
- Promouvoir des espaces / temps d'échange et d'expression pour accueillir les émotions, les souffrances, les doutes, à tous les niveaux de la structure (usagers, personnel administratif et technique, collaborateurs-trices, responsables...)