

# Contact

septembre 2009 - n°82

BELGIQUE-  
BELGIE

P.P  
Bruxelles x  
1/4072

Bureau de dépôt  
Bruxelles X  
Bimestriel  
septembre 2009  
P 302062

Véronique Sichem

## Vous avez dit violence ?

LA VIOLENCE EST PARTOUT. ELLE S'OBSERVE DANS LES SPHÈRES MÊME LES PLUS QUOTIDIENNES (LA FAMILLE, LE COUPLE, LE GROUPE DE PAIRS, LE RAPPORT DES INSTITUTIONS,...) ET REVÊT DES FORMES VARIÉES : REGARDS INTRUSIFS, INCIVILITÉS, CHANTAGE, INJURES, DÉGRADATION DU MATÉRIEL, INCENDIES D'ÉCOLES OU DE FORÊTS, ATTENTATS, PRISE D'OTAGE, RACISME, MENACES, VIOLENCES PAR LES INSTITUTIONS AUX PERSONNES, INFORMATIONS PAR LES MÉDIAS, ...

La violence, ce n'est pas que les autres, elle est d'abord et surtout en nous-mêmes mais il n'est pas pour autant question de se limiter à une gestion personnelle de ces phénomènes.

Il s'agit de sortir d'une logique linéaire, pour laquelle une cause entraîne une conséquence, et de situer les phénomènes agressifs et violents dans une perspective globale. Celle-ci envisage les interactions et les intrications tant individuelles, relationnelles, groupales, organisationnelles, institutionnelles, culturelles, sociétales.

Notons aussi que la communication est a priori un malentendu... et qu'il suffit d'un rien pour qu'un consensus soit heurté, secoué ou rompu.

### Dans ce numéro

- Vous avez dit violence ?
- Agenda

P 1/3  
P 4



## C'est la rentrée !

Le nouveau programme de formation sur notre site [www.cfip.be](http://www.cfip.be).

Vous pouvez également retirer la brochure dans nos locaux :

Avenue Gribaumont, 153 à 1200 Bruxelles.

### ADIEU LOUIS

Louis FEVRE a été un formateur renommé du CFIP durant plus de 25 ans. Il vient de décéder à l'âge de 86 ans. Tous ceux qui l'ont connu se souviendront de sa générosité et de sa lucidité.

conseil • formation • intervention

centre pour la formation & l'intervention psychosociologiques

Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - Tél 02 770 50 48 - [www.cfip.be](http://www.cfip.be) - [secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be)



## Répondre à la violence par la violence ?

Face aux phénomènes de violence, plusieurs attitudes sont possibles.

Beaucoup sont tentés, même malgré eux, là où ils sont blessés, de répondre à la violence par la violence. Qu'il s'agisse de la **"loi de la jungle"** en recourant à une violence plus forte encore ou à la loi du Talion répondant à la violence par une violence symétrique. D'autres qui ne veulent plus répondre par la violence à la violence, peuvent se sentir impuissants et recourir, même malgré eux, à la **loi de l'autruche** (qui conduit à l'inhibition).

**Répondre sans réagir impulsivement et sans faire l'autruche, c'est à dire "sans complaisance et sans hostilité", implique la prise de conscience qu'il y a assez de souffrance dans le monde, la décision de ne pas en rajouter et la volonté de ne plus rajouter sa voix à celle de la meute.**

Cette voie du discernement n'exclut pas l'usage du positionnement, de la colère ou de la force, mais exclut l'usage de la vengeance et de la revanche. Elle requiert aussi d'accepter que la calomnie, la méchanceté, la mesquinerie et la violence fassent partie intégrante du monde, qu'on le veuille ou non, de reconnaître sa propre violence sans la fuir ni l'inviter, et de garder en conscience la posture qui consiste à se dire "et maintenant, qu'est-ce que je fais de ce que les autres font de moi?".

## "C'est trop difficile!"

Effectivement, malgré les bonnes intentions, les phénomènes d'agressivité et de violence peuvent blesser, nourrir un sentiment d'injustice, faire se sentir impuissant,... lorsque une personne ou une institution a l'impression, à tort ou à raison, que la situation devient trop difficile à gérer...

L'expérience montre que les solutions magiques qui régleraient radicalement et définitivement les choses, n'existent pas et n'apportent qu'une aide très provisoire. Au lieu d'apporter "trucs et astuces", la priorité est de tenter de **comprendre la complexité des facteurs déclenchant la violence de la situation**, d'identifier comment cette situation s'est tissée seuil par seuil, dans quelle chronologie et dans quelle géographie particulières.

Il convient aussi de distinguer, dans les attitudes des personnes qui y ont participé, ce qui est agressivité acceptable et comportement violent non acceptable.

Enfin, l'on gagne à ne jamais laisser une situation dans l'état où elle est, quitte à introduire des micro-changements. **Il ne s'agit pas là de rendre les choses plus faciles, mais de rendre plus simple, plus clair et plus abordable ce qui est confus, complexe et passionnel.**

## Avant, pendant et après la violence

Toute situation violente a un "avant", un "pendant" et un "après" dans lesquelles s'articulent des perspectives psychosociologiques, systémiques, contextuelles, transactionnelles, humanistes, des places et des rôles différents, des protagonistes directs et indirects, du séparé et du fusionné, des alliances, des rivalités, des cohésions,...

## "Au secours, ça déborde!"

**Auteurs, victimes ou témoins, face à l'agressivité ou aux actes violents, des personnes et des institutions peuvent se sentir démunies.**

Il leur est possible de faire appel à des professionnels, ayant développé une expertise en gestion des phénomènes d'agressivité et de violence, pour des formations ou des interventions à partir d'incidents critiques, ou encore un accompagnement individuel ou d'équipe.

Il n'y a pas de clé, de solution magique, mais des interventions et accompagnement des personnes et des institutions qui s'inscrivent dans des processus, dispositions et dispositifs qui "vectorisent" l'angoisse, "bordent" sur les plans symbolique et réel et co-construisent des stratégies habitées par la simplicité, le respect et l'efficacité responsabilisante.

Interventions et accompagnement peuvent prendre des formes variées: prévention, actions possibles en cas d'escalade ou de violence subite, debriefing des personnes ou des équipes ayant vécu un épisode critique, concerner la question délicate et nécessaire des règles, des sanctions et des réparations, etc.



## Co-construire

Ce type d'accompagnement implique de co-construire. Et co-construire passe pour le professionnel par prendre le temps d'écouter, et par accueillir les impressions, les ressentis, les regards subjectifs, les perceptions autant que les faits objectifs auxquels les personnes et les équipes sont confrontés.

Co-construire nécessite de se décaler des invitations à prendre parti pour l'un ou pour l'autre à travers des processus d'accusations réciproques sous-tendus par une recherche du coupable (tout simplement parce qu'il n'y a pas de violence sans acteurs ni contexte) et de chercher à identifier les sources et mécanismes issus du contexte sociétal, organisationnel et relationnel.

## Remettre du bord, là où ça déborde

Permettre à l'angoisse de s'exprimer dans un espace et un temps définis, et de faire place à la colère et aux désaccords pour prévenir les passages à la violence.

Ceci permet d'ouvrir des marges d'autonomie et de responsabilités, d'apprendre à s'appuyer aussi sur l'imprévu et l'imprévisible, inhérents à tout système, à identifier et expérimenter les ressources du corps, les stratégies et les attitudes ajustées et à interroger les temps d'intervention. Comment prévenir les incidents critiques, les accompagner sur le vif quand ils se produisent, et les traiter a posteriori? Il convient de considérer ce qui peut être changé et ce qui ne le peut pas, ce sur quoi l'on peut avoir prise et ce sur quoi l'on n'a pas de pouvoir.

## Du désir de changer l'autre au nécessaire tiers

Le professionnel offre du tiers aux personnes et aux équipes. Offrir du tiers (le temps, un intervenant, un membre de votre équipe, la loi...), c'est offrir un cadre de travail qui, autant que possible, incarne le respect des personnes, tient compte de la complexité des situations, s'appuie sur une dimension éthique explicite et articulée aux directives déontologiques, morales et citoyennes.

Le tiers permet de se distancier d'enjeux personnels ou institutionnels pour élargir sa vision et c'est un soutien pour interroger et traverser les propres seuils de tolérance, affirmer ses limites, préciser les rôles et endosser sa part de responsabilité (c'est à dire sans se sur-responsabiliser ni se sous-responsabiliser).

Poser du tiers, c'est aussi redonner de la place à l'autre pour sortir de l'immédiateté et des relations "kleenex" ("je prends, je jette").



### L'équipe responsable:

Agathe Crespel, Odile Delhaye, Marc Drèze, Nicole Duhamel, Bernard Lukas, Chantal Hanquet, Jean-Charles Ribue, Véronique Sichem, Charles Vanhaverbeke, Lucy Van Hove.



## CETTE THÉMATIQUE VOUS INTÉRESSE? Découvrez les formations suivantes :

**Introduction aux notions de psychopathologies et de troubles du comportement**  
30/09, 14-19-26/10/2009 – 520€

**L'intelligence émotionnelle: être professionnel avec ses émotions**  
21-22-28/10/2009 – 390€

**Utiliser les conflits: compréhension des enjeux et des comportements en situation de conflit** 20-21/10 et 13/11/2009 – 390€

**Pour une communication de qualité: développer l'écoute, l'assertivité et la présence corporelle** 390€  
29-30/10, 16-17/11, 3-4/12/2009 – 780€

**Rester professionnel face à l'agressivité**  
25-26/11 et 16-17/12/2009 – 390€

**Intégrer son autorité**  
12-13/01 et 24/02/2010 – 390€

**Conflits et MBTI**  
26/02 et 19/03/2010 – 260€

**Manager des collaborateurs "difficiles"**  
01-09/03/2010 – 260€

**"Apprendre de nos agacements" ou "comment articuler les différences dans une équipe"**  
1-2-26-27/04/2010 – 520€

Nicole Duhamel

Nicole Duhamel

Bernard Lukas, Jean Maertens

Marc Drèze, Bernard Lukas  
Jeannine Gillissen

Odile Delhaye

Nicole Duhamel

André Buron

Nicole Duhamel

André Buron, Bernard Lukas,  
Jean Maertens



**Formation à l'analyse transactionnelle**  
et d'autres formations encore à découvrir sur notre site [www.cfip.be](http://www.cfip.be)



Nous avons le plaisir de vous annoncer  
que le CFIP est agréé pour les CHÈQUES FORMATION  
à partir de septembre 2009.

## CONFÉRENCES ET DÉBATS AU CFIP

Participation gratuite et inscription sur [www.cfip.be](http://www.cfip.be)

<b>COF910</b>	Les habiletés relationnelles dans la communication : l'écoute active	Marc Drèze, Jeannine Gillissen, Bernard Lukas	15/09/2009 à 19h
<b>COF210</b>	Soirée d'information sur la formation en AT	Véronique Sichem	22/09/2009 à 19h
<b>COF510</b>	Regard systémique sur les organisations	Alexis Kestermans	23/09/2009 à 19h
<b>COF310</b>	Introduction à la PNL	Nicole Duhamel	15/10/2009 à 19h
<b>COF810</b>	Les coachings : éléments pour une anthropologie de l'accompagnement	Christian Lestienne	22/10/2009 à 19h
<b>COF110</b>	Trajectoire pour l'amélioration de la gestion du temps	Johan De Beer, Jacques Sepulchre	27/10/2009 à 19h

## LES PROCHAINES FORMATIONS AU CFIP

<b>EGR110</b>	Mener un entretien d'évaluation du personnel	Fabrice Simon	21-22/09/2009
<b>IGR110</b>	Introduction à la gestion des ressources humaines	Fabrice Simon	24-25/09/2009
<b>OOP110</b>	Outils d'organisation personnelle : organiser la gestion de ses mails (apporter son ordinateur portable)	Johan De Beer	25/09/2009
<b>ATS110</b>	Que dites-vous après avoir dit bonjour ? Sensibilisation à l'AT	Véronique Sichem	26/09, 03-10-17/10/2009
<b>PJD110</b>	Journée de découverte au psychodrame	Chantal Nève-Hanquet	27/09/2009
<b>PPA210</b>	Introduction aux notions de psychopathologie et de troubles du comportement	Nicole Duhamel	30/09, 14-19-26/10/2009
<b>PNL110</b>	Introduction à la Programmation Neuro-linguistique - à Louvain-la-Neuve	Nicole Duhamel et Alexis Kestermans	02-03-16-17/10/2009
<b>EVA110</b>	Installer un système d'évaluation du personnel	Fabrice Simon	05/10/2009
<b>PPP110</b>	Prendre la parole en public	Lucy Van Hove	5-6/10/2009
<b>ATS210</b>	Que dites-vous après avoir dit bonjour ? Sensibilisation à l'AT	Claudine Pauwels	8-9-22-23/10/2009
<b>FON110</b>	Réaliser des descriptions de fonction	Alexis Kestermans	09/10/2009
<b>PSF110</b>	Formation approfondie au psychodrame	Chantal Nève-Hanquet et Vincent Magos	18/10, 15/11, 13/12/2009, 17/01, 28/02, 21/03, 25/04, 09/05, 13/06/2010
<b>CFG110</b>	Utiliser les conflits : compréhension des enjeux et des comportements en situation de conflit	Bernard Lukas, Jean Maertens	20-21/10/2009 et 13/11/2009
<b>EMO110</b>	L'intelligence émotionnelle : être professionnel avec ses émotions	Nicole Duhamel	21-22-28/10/2009
<b>ATG110</b>	AT - Module 1 : question de cadre, de contrat et d'argent	Claudine Pauwels, Véronique Sichem	29/10 et 10/11/2009
<b>FEF110</b>	Pour une communication de qualité : Développer l'écoute et l'assertivité et la présence corporelle	Marc Drèze, Jeannine Gillissen, Bernard Lukas	29-30/10/2009, 16-17/11/2009 et 3-4/12/2009
<b>MBI110</b>	MBTI : pour une meilleure connaissance de soi et des autres - initiation	Françoise Lemoine, Gaetane Martin	29/10 et 03/12/2009
<b>OOP210</b>	Outils d'organisation personnelle : donner place à ses tâches prioritaires dans son agenda	Jacques Sepulchre	30/10/2009

Pour vous inscrire ou pour plus d'informations

[www.cfip.be](http://www.cfip.be)  
[secretariat@cfip.be](mailto:secretariat@cfip.be)  
02/770 50 48