

Réseau National des Centres d'Ecoute des Femmes Victimes de Violences.



Les violences basées sur le genre.

Manuel de formation à l'attention des écoutantes du réseau Anaruz.

**Nabila Hamza
Expert en genre**

Décembre 2006

Le droit coutumier de Bruges au XIVème siècle stipule que :

« Le mari qui bat sa femme, la blesse, la taillade de bas en haut et se chauffe les pieds de son sang, ne commet pas d'infraction s'il la recoud et si elle survit ».

Sommaire

Sommaire	4
Avant-propos.	6
Présentation du Manuel.	8
Les objectifs de formation.	8
Organisation du manuel.	10
Programme de la session de formation.	12
Chapitre I La violence basée sur le genre : Formes, causes et conséquences de la violence à l'égard des femmes.	14
1.1 Introduction et exercices d'ouverture.	14
1.2 Le concept de genre.	16
1.3 La violence basée sur le genre : Causes, formes et conséquences.	19
1.3.1 Qu'entend-on par violence de genre ?	19
1.3.2 La violence de genre : un phénomène général et spécifique à la fois.	20
1.3.3 Les principales formes et manifestations de la violence à l'égard des femmes.	21
1.3.4 Le cycle de la violence.	36
1.3.5 Profils des agresseurs.	38
1.4 Les stéréotypes liés à la violence basée sur le genre.	39
1.5 L'ampleur du phénomène.	43
1.6 La violence à l'égard des femmes et les instruments internationaux.	46
Chapitre II La relation d'aide : techniques de l'écoute et pratiques de l'entretien.	50
2.1 Historique et champ d'application de la relation d'aide.	50
2.2 Les modèles théoriques du counseling.	51
2.2.1 L'approche centrée sur la personne de C. Rogers.	51
2.2.2 Modèle de la relation d'aide de G. Egan.	53
2.2.3 Modèles de la relation d'aide en soins infirmiers de H Lazure et de J. Chalifour.	53
2.3 La relation d'aide : Définitions et buts	54

2.3.1 Définition de la relation d'aide.	55
2.3.2 Les objectifs de la relation d'aide.	55
2.3.3 Les attitudes dans la relation d'aide.	56
2.3.4 Fonctions des attitudes dans une situation d'aide.	59
2.4 Attitudes et comportement professionnel d'une écoutante.	62
2.5 Les principes déontologiques.	63
2.6 Le processus d'aide aux femmes victimes de violence : entretiens et étapes de la consultation.	66
2.6.1 Les étapes de la consultation : L'entretien d'accueil et les entretiens de traitement.	66
2.7 Après l'entretien/ après les entretiens : synthétiser l'écoute.	69
2.7.1 Les fonctions de la synthèse globale.	69
2.7.2 Le contenu de la synthèse globale.	70
Chapitre III. L'accompagnement des femmes victimes de violence.	76
3.1 Quelques considérations préalables.	76
3.2 Ce qu'il faut savoir pour orienter les victimes.	77
3.3 Les diverses circonstances.	78
3.3.1 En situation de crise	78
3.3.2 En dehors d'une situation de crise	81
3.4 Les aspects médico-légaux.	88
3.4.1 Le rôle du médecin traitant.	88
3.4.2 Le certificat médical.	90
3.4.3 Comment se définit l'incapacité totale de travail ?	91
3.4.4 Quels critères retenir pour évaluer une ITT ?	91
3.5 Les aspects juridiques : ce que dit la législation marocaine.	96
Annexes.	97
BIBLIOGRAPHIE	110

Avant-propos.

Si les violences dont sont l'objet les femmes ne constituent pas un fait social nouveau, l'intérêt accordé à cette question est un fait qui marque surtout notre époque et plus particulièrement les deux dernières décennies. Jamais on n'a autant parlé de violence basée sur le genre, jamais autant on n'a tenté d'en cerner l'ampleur et les formes et on n'a été invité à la dépister et à la combattre.

L'action sur le terrain des organisations de femmes dans le monde a fini par porter la question sur le devant de la scène internationale. Dans leur lutte pour obtenir l'égalité et la reconnaissance de leur droits dans de nombreux domaines, les femmes ont appelé l'attention sur le fait que la violence à leur égard ne résulte pas de la « nature humaine » et de comportements individuels répréhensibles, mais qu'elle est profondément enracinée dans les relations structurelles d'inégalité entre hommes et femmes, fondée par le patriarcat. Jusqu'alors, on hésitait à en parler ou à intervenir sous prétexte qu'il s'agissait d'une histoire privée.

Aujourd'hui la question de la violence à l'égard des femmes a commencé à figurer parmi les préoccupations internationales et les gouvernements sont invités à mettre au point des stratégies et des plans d'action pour y remédier.

Au même moment, on assiste à une multiplication des initiatives dans différents domaines, pour prévenir et éliminer la violence à l'égard des femmes et venir en aide aux femmes qui en sont victimes.

La lutte contre la violence à l'égard des femmes demande en effet une réponse holistique, indivisible et multisectorielle. L'intervention de nombreux acteurs travaillant de concert au niveau communautaire est nécessaire pour en venir à bout. Les professionnels de l'éducation, de la santé et les associations de femmes ont une responsabilité particulière dans ce domaine. A chaque niveau, les mesures prises doivent viser notamment à rendre les femmes plus autonomes, à sensibiliser les hommes aux problèmes, à durcir les sanctions pour les agresseurs et à répondre aux besoins des victimes.

Dans ce dernier domaine, la fonction des intervenants sociaux est aujourd'hui mise à rude épreuve. La précarité des situations sociales des victimes, la faiblesse des structures d'accueil et des réponses institutionnelles, les lacunes des dispositifs législatifs, le manque de moyens et de formation pédagogique des personnes chargées d'aider et d'accompagner les femmes victimes de violence, tous ces éléments rassemblés, tendent à décourager la demande d'aide et à rendre plus laborieuse la réponse professionnelle. Il devient alors difficile d'écouter, de comprendre, de reconnaître et d'accompagner le cheminement de la demande, afin d'établir une relation d'aide qui ait du sens pour l'utilisateur et pour l'assistant de service social.

A la fois guide méthodologique et analyse des pratiques, le présent manuel se veut un outil de formation utile aux professionnels de l'écoute. Il montre comment dans le processus d'aide aux

femmes victimes de violence, l'empathie, l'écoute, la reconnaissance des affects, la prise en compte du potentiel, le respect des défenses contribuent à la mobilisation, à l'autonomie et à « l'empowerment » des femmes. Etablir une relation d'aide tient à la fois de l'apprentissage dans la formation, du respect de la déontologie et de la réflexion personnelle nécessaire sur soi, pour maintenir une distance optimale avec les problèmes des usagers.

Il vise plus particulièrement à aider les conseillères/écoutantes des centres d'écoute des femmes victimes de violence relevant du réseau ANARUZ, à améliorer leur connaissance des dimensions de genre du phénomène de la violence, à rendre plus efficaces leurs interventions et à mieux collecter, traiter et diffuser les données sur ce problème, pour pouvoir influencer de manière efficace une masse critique de personnes, chargées d'apporter les changements et les réponses appropriées aux défis que pose ce phénomène.

Présentation du Manuel.

Le présent manuel de formation a été confectionné à la demande du Réseau National des Centres d'Ecoute des victimes de Violence (ANARUZ)¹ au Maroc. Il s'inscrit dans la continuité de la réflexion et des actions menées depuis quelques années déjà, par les militantes et les professionnels de ce réseau, pour détecter, accueillir et accompagner les femmes victimes de violence et pour professionnaliser les approches et les réponses à ce problème.

Il est le produit d'un processus interactif et enrichissant menée avec les professionnels de terrain et les représentantes des associations fondatrices et membres du réseau et notamment ceux de l'Association démocratique des Femmes du Maroc (ADFM). Ce faisant, il entend apporter une information et une pédagogie centrée sur les femmes victimes de violence, sans trop s'attarder sur les pratiques déjà bien connues de l'intervention auprès des familles et des agresseurs.

Ce manuel a été élaboré en se basant sur les informations qualitatives et quantitatives générées par l'analyse socio-psychologique et médicale du phénomène de la violence fondée sur le genre, dans diverses régions du monde. Il cristallise par ailleurs une expérience collective acquise par nombre d'intervenants dans l'application des concepts et des bonnes pratiques en matière d'intervention auprès des femmes victimes de violence. Il puise enfin, dans les enseignements spécifiques générés par la réflexion et les expériences pratiques menées par le Réseau ANARUZ dans différentes villes du Maroc².

Ce faisant, il relie deux sommes d'expérience : celle d'une part, de chercheur(e)s renommé(e)s dans le domaine de la violence de genre, dont les idées et les approches éclairent notre travail ; d'autre part, celle des intervenants sociaux, placés en première ligne d'aide d'urgence aux victimes, qui doivent utiliser ces approches au quotidien, pour obtenir des résultats.

C'est donc une synthèse de cette expérience collective et des meilleures pratiques en matière d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des femmes victimes de violence, que nous vous proposons dans ce manuel.

Les objectifs de formation.

Ce manuel s'adresse principalement aux écoutantes bénévoles ou en fonction, des centres pour femmes victimes de violence. Cependant, nombre d'intervenants sociaux pourront y acquérir certains principes méthodologiques et y trouver quelques éléments de formation.

¹ Créé en Avril 2004, le Réseau National des Centres d'Ecoute des victimes de Violence (ANARUZ) regroupe plusieurs associations et plus de 40 centres d'écoute, répartis sur l'ensemble du territoire marocain. Il a pour mission de contribuer au renforcement des capacités des associations marocaines, dans les domaines de la défense des droits des femmes et de la lutte contre les violences à leur égard.

² L'atelier stratégique, organisé par le réseau Anaruz, à Tétouan en Juin 2006 et regroupant un grand nombre d'associations et de responsables de centres d'écoute des femmes victimes de violence, nous a été à cet égard, d'un très grand apport et d'une grande utilité.

Pour aider les victimes à trouver une solution au cercle infernal de la violence et à envisager des réponses à leur situation, les professionnels de l'aide appliquent des connaissances et des techniques qui dérivent d'un ensemble de disciplines des sciences sociales et qui s'appliquent à tout praticien ayant à agir dans le domaine social (psychologue, assistante sociale, médecin, éducateur etc).

« Si l'aide sociale se résumait au traitement d'une tâche administrative, la question de la technicité ne se poserait pas »³. En ce sens l'aide apportée aux femmes victime de violence pose les questions des techniques d'écoute, de déontologie, ... et interroge les organisateurs de cette écoute. Il était donc utile de mettre à la disposition des écoutantes et des travailleurs sociaux, confrontés à des situations d'urgence, ainsi qu'au suivi de cas parfois très lourds, une approche globale du problème, afin d'apporter aux victimes le secours auquel elles peuvent prétendre.

En conséquence ce manuel se fixe pour objectifs de :

- ✂ Renforcer les savoirs et les compétences des professionnels de l'écoute, en matière d'aide et d'accompagnement des victimes.
- ✂ De donner un fondement théorique à leur pratique, en leur exposant les principales approches théoriques guidant la relation d'aide.
- ✂ De les doter des principes, des outils et des techniques nécessaires à la conduction d'une relation d'aide.

Ce faisant, ce manuel devrait leur permettre de :

- ✚ Mieux appréhender les mécanismes de la violence et leur action sur les victimes.
- ✚ S'appuyer sur des éléments d'analyse pour mieux adapter leur intervention.
- ✚ Trouver un rappel des démarches que doivent effectuer les victimes et des aspects juridiques et médico-légaux les plus fréquemment évoqués dans ces situations.

Il devrait permettre aux femmes, car ce sont elles qui subissent majoritairement ces agissements, de :

- ✚ trouver auprès des écoutantes, l'accueil, le soutien et l'information qui leur sont nécessaires ;
- ✚ Leur assurer une plus grande protection ;
- ✚ Les aider à constituer les éléments de preuve des infractions subies pour qu'elles puissent mieux défendre leurs droits.

³ Franck Rexand-Galais : Etudiants et professionnels du secteur social. L'entretien d'aide sociale. Techniques de l'écoute et pratiques de l'entretien. Librairie Vuibert. Paris. 2002.

Tels sont les ambitions de ce manuel. Nous espérons que chacun, de son lieu d'exercice, saura y puiser les informations les plus adéquates à sa pratique.

Organisation du manuel.

Le présent manuel de formation comprend une série de modules de formation, déclinés en autant d'outils pédagogiques, présentés dans un mode d'apprentissage linéaire. Cependant, ces modules pourront être utilisés séparément et de façon non séquentielle, en fonction des objectifs pédagogiques qu'espère atteindre le formateur et du temps qui lui est imparti.

Comme dans tout manuel d'enseignement-apprentissage, ces modules de formation sont conçus aussi bien pour le formateur que pour l'apprenant. L'approche retenue est celle de l'approche par compétences, c'est à dire que chaque module aura pour objectif précis l'acquisition d'une ou plusieurs compétences jugées nécessaires à l'exercice de l'activité envisagée.

Ce manuel comprend trois chapitres, des textes d'appui et une bibliographie.

Chaque chapitre présente des problèmes clés auxquels les écoutantes sont aujourd'hui confrontées, des conseils sur la mise en œuvre des pratiques d'aide, d'orientation et d'écoute, des questions de réflexion, et des exemples concrets qui illustrent le rôle de l'aidant dans l'aide aux victimes.

Le manuel comprend également des notes destinés au facilitateur, en vue de lui rappeler les objectifs de la formation, les résultats précis attendus par chaque session, ainsi que la méthodologie et les supports didactiques à utiliser.

Il se divise en trois grands chapitres qui constituent autant de sessions de formation :

- (a) **Session I** : Cette session *d'une journée*, traite des causes et de l'ampleur du phénomène de la violence fondée sur le genre, des différentes formes que celle-ci peut revêtir ainsi que des conséquences et du coût qu'elle peut entraîner, sur les plans médical, psychologique et social. Elle a donc principalement un objectif de connaissance et de définition du phénomène ainsi qu'une prise de conscience des défis posés par la violence fondée sur le genre.
- (b) **Session II** : Cette session donne les grandes lignes d'un module de formation de *deux jours* sur le thème du counseling et de la relation d'aide. Elle traite de la relation d'aide dans ces aspects pratiques et théoriques. Elle a pour objectif la maîtrise des connaissances et des techniques de communication et d'écoute par les participants, en vue de les préparer à apporter une aide et un accompagnement adéquats aux femmes victimes de violence. Y sont abordés les modèles théoriques, les attitudes et les processus du counseling et de la relation d'aide.
- (c) **Session III** : Cette dernière session, *d'une journée*, traite de l'accompagnement spécifique à apporter aux femmes victimes de violences ainsi que des principes et des pratiques qui guident la fourniture de services. Les aspects psychologiques, juridiques et médico-légaux en jeu dans ces situations sont largement abordés, dans le souci d'apporter aux écoutantes une

compréhension globale de ces aspects et afin de favoriser l'orientation de ces victimes, lorsque celles-ci entendent défendre leurs droits en justice.

Programme de la session de formation.

Premier jour

Horaire	Thèmes	Objectifs
8h30-9h30	Accueil- présentation des participants	Faire connaissance
9h30- 10h	Présentation du programme de formation	Identifier les attentes des participants- Adopter le programme et les règles de fonctionnement.
10h-10h30	Pause café	
10h30-13h	Introduction au concept de genre	Familiariser les participants au concept de genre
13h-14h	Pause déjeuner	
14h-17h	La violence basée sur le genre : causes, formes et conséquences	-Reconnaître la violence de genre -Identifier les principales formes, manifestations et conséquences de la violence à l'égard des femmes. -Repérer le cycle de la violence

Deuxième jour

Horaire	Thèmes	Objectifs
8h30-9h30	Les stéréotypes liés à la violence à l'égard des femmes.	Identifier les stéréotypes liés à la violence à l'égard des femmes.
9h30- 10h	La violence à l'égard des femmes : sources et données.	Faire prendre conscience de l'ampleur du phénomène.ainsi que des lacunes et des problèmes des données.
10h-10h30	Pause café	
10h30-13h	Les normes internationales et la violence à l'égard des femmes.	Se familiariser avec les instruments internationaux relatifs à la violence à l'égard des femmes
13h-14h 14h-17h	Pause déjeuner La relation d'aide -historique et champ d'application - définition de la relation d'aide	-Retracer l'historique de la relation d'aide et familiariser les participants avec les différents modèles théotiques du counselling et de la relation d'aide. -Définir les buts et les objectifs de la relation d'aide.

Troisième jour

Horaire	Thèmes	Objectifs
8h30-9h30	Les attitudes dans la relation d'aide	Identifier et caractériser les différentes attitudes qui peuvent être adoptées au cours d'un entretien. Enumérer les composantes de l'attitude compréhensive et les principes déontologiques de l'entretien.
9h30-10h	L'aide aux femmes victimes de violence	Expliquer quelles sont les attitudes et le comportement professionnel que doit adopter une écoutante, face aux femmes victimes de violences.
10h-10h30	Pause café	
10h30-13h	Les étapes de la consultation	Familiariser les participantes avec les différentes étapes de la consultation et notamment l'entretien d'accueil et les entretiens de traitement
13h-14h	Pause déjeuner	
14h-17h	Les étapes de la consultation : fonctions et contenu de la synthèse globale.	Indiquer les fonctions de la synthèse globale de l'écoute après l'entretien Erreur ! Signet non défini.

Quatrième jour

Horaire	Thèmes	Objectifs
8h30-9h30	L'accompagnement des femmes victimes de violence :	Indiquer les principales démarches à suivre pour orienter les victimes.
9h30-10h	En situation de crise	Rappeler les diverses circonstances qui peuvent se présenter et ce qu'il faut savoir pour orienter les victimes.
10h-10h30	Pause café	
10h30-13h	En dehors d'une situation de crise	Introduire la notion de « coaching » individuel
13h-14h	Pause déjeuner	
14h-17h	Les aspects juridiques et médicaux légaux	-Signaler l'importance des aspects médicaux légaux et des aspects juridiques dans une situation de violence. -Indiquer les recours et les solutions possibles.

--	--	--

Chapitre I

La violence basée sur le genre : Formes, causes et conséquences de la violence à l'égard des femmes.

1.1 Introduction et exercices d'ouverture.

1.1.1 Présentation des objectifs du manuel et des attendus de la première session.

Après s'être présenté, le facilitateur commencera par clarifier les objectifs et les attendus de l'ensemble de la session de formation puis présentera les objectifs d'apprentissage de la journée, qu'il aura préalablement pris le soin d'inscrire sur le tableau. Il demandera aux participants s'ils ont des questions sur ce sujet.

Objectifs d'apprentissage.

- ✍ Améliorer la connaissance qu'ont les participants des concepts de genre et de violences basées sur le genre.
- ✍ Présenter les différentes formes de violences exercées à l'encontre des femmes, leurs coûts, causes et conséquences ainsi que l'ampleur du phénomène et les mythes et stéréotypes relatifs à la violence sexiste.
- ✍ Informer les participants sur les sources, les lacunes et les problèmes de données et d'informations sur la violence à l'égard des femmes.
- ✍ Familiariser les participants aux instruments internationaux mis en place pour éliminer la violence à l'égard des femmes.

1.1.2 Les participants sont invités à partager leurs attentes et leurs craintes éventuelles de la session.

- ✍ Chaque participant est invité à écrire, sur deux cartons séparés, respectivement ses craintes et ses attentes de ce workshop.
- ✍ Les participants colleront les deux cartons sur le tableau et un membre du groupe sera appelé à les lire et les faire partager, à haute voix
- ✍ Une discussion générale s'en suivra sur les attentes et les craintes communes, amenant le facilitateur à réagir pour clarifier davantage les objectifs et dissiper les craintes.

Exercice brise-glace

Exercice 1.1	Le sens des noms Durée: 30 mn
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">✍ Introduire les participants les uns aux autres✍ Etablir confiance et respect entre les participants✍ Amener les participants à réfléchir sur le genre et le sens des noms.
Matériels	Flipchart, stylos
Méthode	1. Demander à chaque participant d'écrire son nom, d'en expliquer la

	<p>signification et les sens qui lui sont associés. Le facilitateur doit commencer par son propre nom.</p> <p>2. Au cours d'une brève discussion identifier les spécificités de genre des noms, en montrant les liens associés au genre et les origines des noms.</p>
Notes au facilitateur	<p>Dans la plupart des cultures, les noms des femmes sont différents de ceux des hommes. Le choix des noms n'est pas anodin, il est même parfois très significatifs. Certains noms de femmes se réfèrent à la situation de la mère au moment de la naissance de l'enfant, d'autres noms se réfèrent aux rôles féminins dans la société, ou à leur relation à leurs enfants. D'autres encore rappellent les attributs que la société donne aux hommes et aux femmes. La discussion doit mettre l'accent sur le fait que les noms ont une dimension de genre et que leur signification reflète souvent les attributs et les rôles socialement acceptables. Par exemple, les noms de femmes font souvent référence à des qualités comme « la délicatesse », « la pureté » ou à des noms de fleurs, alors que ceux des hommes font souvent référence à « la bravoure », « la force », « la justice » etc... C'est le moment aussi de s'interroger sur les lieux et les formes de socialisation mis en marche, dès notre naissance .</p>

Règles de conduite.

Exercice 1.2	Etablir des règles de conduite pour les participants à la session. Durée : 20 mn
Objectifs	Arriver d'un commun accord à fixer des règles de conduite et de fonctionnement pour le déroulement de l'atelier.
Matériels	Flipchart, stylos gras
Méthode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expliquer aux participants le besoin d'avoir un ensemble de règles de conduite pendant le déroulement de la session 2. Demander au groupe de faire des propositions de règles qui doivent être respectées par l'ensemble des participants. 3. Ecrire les règles qui ont été retenues par le groupe sur le tableau et les garder bien en vue tout le long de la session.
Notes au facilitateur	<p>Quelques exemples de règles de conduite :</p> <p>Commencer à l'heure, terminer à l'heure, Ne pas fumer pendant la session de formation. Ne pas interrompre les autres lorsqu'ils parlent, Ne pas accaparer la parole, Montrer du respect pour l'opinion et l'expérience des autres.. Ne pas juger autrui, Eteindre son téléphone portable, etc</p>

1.2 Le concept de genre.

Qu'entend-on par genre ?

Au cours de la dernière décennie, la distinction entre sexe et genre, initialement anglo-saxonne, s'est imposée comme un fait majeur, et l'un des pivots de la réflexion sociologique.

- ☀ **Sexe** : se réfère aux **différences** biologiques qui existent entre les femmes et les hommes et à la différence corrélative entre leurs fonctions procréatives. Il décrit les caractéristiques biologiques immuables et universelles des femmes et des hommes. Pour les femmes, la grossesse et l'allaitement sont les seules activités déterminées par leur appartenance biologique au sexe féminin.
- ☀ **Le Genre** : a trait non à la **différence**, mais à la **différentiation** sociale et culturelle des sexes. Il fait référence aux **relations construites socialement** entre les femmes et les hommes (p. ex, époux/épouse), mais aussi entre femmes et femmes (mère/fille) et entre les hommes et les hommes (père/fils).

En analysant l'oppression des femmes, en termes de rapports sociaux de sexe, la théorie du genre souligne le caractère social des catégories sexuelles, en les distinguant des hommes et des femmes biologiques. Ce faisant, elle réfute les thèses naturalistes, qui faisait du sexe biologique, le principe explicatif de l'oppression des femmes. Car, jusqu'aux années soixante, l'alibi de la « nature » pour maintenir, perpétuer et expliquer la domination masculine des inégalités entre les sexes dans la société, était encore largement privilégié par les sciences humaines et la pensée scientifique, de manière générale.

- ✍ Le Genre, c'est donc **l'identité (sociale)** que la société, dans un contexte socio-culturel, religieux et économique donné, confère aux hommes et aux femmes. L'identité « Genre » détermine largement les relations entre les femmes et les hommes, dans la sphère privée (famille) comme dans la sphère publique (exp. au travail).
- ✍ Les relations de genre sont **spécifiques** à un contexte.
- ✍ Elles s'entrecoupent avec **d'autres facteurs**, signifiant que tous les hommes et toutes les femmes ne sont pas les mêmes.

Les facteurs qui affectent l'identité «genrée » des femmes et des hommes dans un contexte donné, sont:

- ✍ L'âge
- ✍ La classe sociale
- ✍ Le milieu géographique
- ✍ La religion
- ✍ La race
- ✍ L'ethnie
- ✍ L'époque etc..

La théorie du genre est un cadre conceptuel qui sert à analyser les rapports sociaux qui régissent les relations entre les femmes et les hommes, en intégrant leurs différences, leurs complémentarités et leurs synergies. L'approche du genre est une nouvelle construction théorique des rapports sociaux de sexe. Elle constitue une rupture critique avec la sociologie qui les a longtemps ignorés.

Une analyse sensible au genre permet d'intégrer la prise en compte des dynamiques de changements sociaux dans une situation donnée et le suivi ultérieur de leur évolution, notamment au regard de la réduction ou de l'aggravation des disparités entre hommes et femmes.

Cadre comparatif.

Sexe	Genre
<ul style="list-style-type: none"> ☀ Etre homme ☀ C'est physique ☀ Déterminé biologiquement ☀ Innées ☀ Universel ☀ Ne change pas (immuables) 	<ul style="list-style-type: none"> ☀ Etre femme ☀ C'est social ☀ Déterminé socialement ☀ Acquises. ☀ Généralisé mais non universel ☀ Change et susceptible de se modifier encore.

Exercice 1.3	Le jeu des affirmations : Différence entre sexe et genre. Durée : 30 mn
Objectifs	Faire saisir aux participants la distinction entre sexe et genre.
Matériels	Papier, stylos
Méthode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demander aux participants s'ils ont bien saisi la différence entre sexe et genre. 2. Diviser les participants en petits groupes de cinq à six, et distribuer à chaque groupe, le texte « Jeu des affirmations ». 3. Demander leur de lire les affirmations une à une et de discuter entre eux pour décider s'il s'agit de genre ou de sexes. Ils devront signaler le genre par la lettre « G » et le sexe par la lettre « S ». s'il y a désaccord entre les membres du groupe sur un point, il devra être signalé. 4. Les résultats de chaque groupe devront être partagés et discuter avec l'ensemble des participants. <p>Les affirmations .</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Les femmes mettent au monde les enfants, les hommes ne le font pas. ✍ Les femmes peuvent allaiter en donnant le sein aux bébés, les hommes peuvent leur donner le biberon. ✍ Ne pleure pas, tu n'es pas une fille. ✍ L'éducation des enfants revient aux femmes. ✍ Les hommes sont violents, les femmes douces. ✍ En Inde, les femmes qui travaillent dans l'agriculture sont payées 40 à 60% moins que leurs homologues masculins. ✍ La plupart des hommes politiques dans le monde sont des hommes. ✍ La voix des hommes change pendant la puberté, pas celle des femmes. ✍ Pourquoi faire des études si tu vas être mère. ✍ Quelle malchance, c'est une fille. ✍ Les hommes sont plus intelligents que les femmes. ✍ Les hommes sont forts, les femmes sont faibles. <p>La discussion doit tourner autour des questions et des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Est-ce que ces affirmations vous surprennent ? b. Que signifient ces affirmations ? c. Les rôles varient beaucoup d'une société à une autre, d'une culture à une autre et d'une époque à une autre. d. L'âge, la race et la classe sont aussi des facteurs qui déterminent les rôles de genre. e. Les femmes font l'expérience de l'oppression de manière différente, dans chaque pays, même s'il y a plusieurs points communs qui caractérisent leur situation.
<p>Notes au facilitateur</p>	<p>Cette activité doit être développée avec des participants, qui n'ont pas ou ont peu de connaissances sur le concept de genre.</p> <p>Adaptation : Une autre façon de faire est d'écouter le facilitateur lire les affirmations une à une et écrire sur une feuille de papier, la lettre « G » pour ceux qui pensent qu'elle se réfère au genre et la lettre « S », pour ceux qui pensent qu'elle se réfère au sexe. Le facilitateur distribue alors le texte relatif au jeu des affirmations et lit les réponses aux participants et ouvre la discussion.</p>

<p>Exercice 1.4</p>	<p>« Les femmes doivent.....Les femmes ne doivent pas... ; Les hommes doivent...Les hommes ne doivent pas ».</p> <p>« Le propre de la femme, c'est de ...Le propre de l'homme c'est de..... »</p> <p>Durée : 20 mn</p>
<p>Objectifs</p>	<p>Faire prendre conscience aux participants des rôles et attributs féminins et masculins qui sont assignés socialement à chacun des deux sexes.</p>
<p>Matériels</p>	<p>Flipchart, stylos</p>
<p>Méthode</p>	<p>1) Placer 4 grandes feuilles de papier sur le sol et donner leur chacun un titre : a) Les femmes doivent ; b) Les femmes ne doivent pas ; c) Les</p>

	<p>hommes doivent ; d) Les hommes ne doivent pas</p> <p>2) Diviser les participants en 4 groupes et donner à chacun d'entre eux une des feuilles de papier. Demandez-leur de mettre par écrit tout ce qu'ils ont entendu sur le sujet, quelqu'en soit la source, puis de les lire à haute voix pour l'ensemble du groupe.</p> <p>3) Discuter les résultats des exercices en comparant les listes. Mettre l'accent sur les rôles, stéréotypes, comportements et attitudes différentielles, socialisation etc.</p>
--	--

1.3 La violence basée sur le genre : Causes, formes et conséquences.

L'emploi des expressions « violence à l'égard des femmes » et de « violence basée sur le genre », est par moment objet de débat, notamment dans le mouvement féministe. Certains estiment en effet, qu'il convient mieux d'utiliser l'expression de VBG pour mieux souligner les origines patriarcales et les soubassements socio-culturels de la violence exercée à l'encontre des femmes, alors que pour d'autres, le terme de genre pose problème dans la mesure où il laisse planer une certaine ambiguïté et escamote le fait que les femmes sont les principales cibles de la violence. De manière générale, le présent manuel ne prend pas position sur le sujet et utilise de manière indifférenciée l'une ou l'autre des deux expressions. La raison en est simple :

Reconnaître que la violence à l'égard des femmes constitue une forme de discrimination et par conséquent un problème de genre, constitue un point d'entrée essentiel pour appréhender le vaste contexte dans lequel s'exerce cette violence et les facteurs qui en sont à l'origine.

1.3.1 Qu'entend-on par violence de genre ?

Définir la notion de violence n'est pas aisée, car elle est complexe et peut être abordée de différents points de vue. Des approches disciplinaires diverses peuvent lui être appliquées. Certains modèles d'explication de la violence renvoient au biologique, d'autres au psychique ou encore aux inégalités socio-économiques. De même, les causes de la violence à l'égard des femmes ont été étudiées sous diverses perspectives, notamment le féminisme, la criminologie, le développement, les droits de l'homme, la santé publique et la sociologie.

La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (1993), définit la violence à l'égard des femmes comme : « *tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée* ». La même déclaration signale que la violence à l'égard des femmes traduit « *des rapports de force historiquement inégaux entre hommes et femmes, lesquels ont abouti à la domination et à la discrimination exercées par les premiers et freiné la promotion des secondes* ».

Les nombreuses formes et manifestations de la violence ainsi que la diversité des expériences vécues par les femmes de par le monde révèlent le lien existant entre le patriarcat et les autres relations de domination et de subordination des femmes dans des divers contextes. Historiquement, les rôles sexospécifiques – rôles respectifs que les sociétés assignent aux femmes et aux hommes – ont été hiérarchisés, les hommes exerçant le pouvoir ainsi qu'une emprise sur les femmes. Plusieurs moyens, communs à de nombreux contextes, sont utilisés pour perpétuer la domination des hommes et la subordination des femmes. Parmi

ces moyens : l'exploitation des activités productives et reproductives des femmes ; le contrôle exercé sur la sexualité et la capacité reproductive des femmes ; les normes et les pratiques culturelles qui consacrent le statut inégal des femmes ; les structures et mécanismes publics institutionnalisent les inégalités entre les sexes et qui légitiment par conséquent la violence à l'égard des femmes. *La violence à l'égard des femmes est aussi bien un moyen de perpétuer la subordination des femmes qu'un effet de cette subordination.*

La violence à l'égard des femmes est donc avant tout un **problème structurel** et ne peut pas être attribuée aux seuls facteurs liés aux comportements individuels et aux histoires personnelles, comme l'alcoolisme ou un passé exposé à la violence. *Toute tentative d'élucidation des facteurs liés à la VBG doit s'inscrire dans le contexte plus large des relations de pouvoir.*

Par violence de genre, nous entendons donc **la violence fondée sur la discrimination sexuelle, celle qui est exercée à l'égard des femmes et qui est engendrée par le fait même d'être une femme.**

Les violences commises à l'encontre des femmes traduisent en actes, l'autorisation sous-jacente de notre société, à dominer, asservir, contrôler la vie et le corps des femmes, quel que soit leur âge. C'est la subordination des femmes au pouvoir masculin, autrement dit les relations inégales de genre, qui sont à l'origine de la variété de sévices que subissent les femmes. Il y a sous-jacents aux comportements de violence sexiste, des rapports de force et de domination des hommes sur les femmes, des garçons sur les filles, parfois directs, d'autres fois plus subtiles, beaucoup plus souvent admis par le passé que de nos jours. Qui d'entre nous n'a entendu une fois dans sa vie reprendre ce proverbe qui dit : « Bats ta femme tous les jours, si tu ne sais pas pourquoi, elle, elle le sait » ?

Dans cette perspective, il y a lieu de distinguer les violences de genre des autres formes de brutalité, d'agressivité, de menaces ou de contraintes qui s'exercent dans toute société humaine. De même qu'il est important de signaler que la violence de genre ne se limite pas à la seule violence conjugale. Certes, la violence conjugale est une des formes les plus cruelles et les plus répandues de violence de genre, mais elle ne saurait en aucun cas s'y limiter.

1.3.2 La violence de genre : un phénomène général et spécifique à la fois.

La violence de genre ne se limite pas à un pays, une région ou une culture en particulier. Elle est présente dans tous les pays, dans toutes les couches sociales, les groupes ethniques ou culturels. Toutefois, les études menées sur le sujet montrent que de nombreux facteurs, notamment le statut économique, la race, l'origine ethnique, la classe sociale, l'âge, l'orientation sexuelle, la nationalité, la religion et la culture, façonnent les différentes manifestations de cette violence et les expériences personnelles des femmes qui en sont victimes. *« Le patriarcat... fonctionne différemment selon le contexte culturel, géographique et politique. Il s'imbrique dans d'autres systèmes de subordination et d'exclusion. Les interactions entre de multiples facteurs le façonnent, notamment les passés coloniaux et la domination postcoloniale, les initiatives de construction nationale, les conflits armés, les déplacements des populations et les migrations... L'analyse des inégalités fondées sur le sexe à l'origine de la violence doit donc tenir compte des facteurs particuliers qui marginalisent les femmes dans un contexte donné. »⁴*

La culture a une grande influence sur les manifestations de la VBG et sur les comportements, les perceptions et les attitudes qu'ont les individus face à cette violence, partout dans le monde. C'est ainsi que certaines normes et pratiques culturelles et religieuses sont souvent invoquées pour justifier la violence dont sont victimes les femmes, notamment les croyances liées aux mutilations génitales

⁴ Etude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes. Assemblée générale des Nations-Unies. Soixante et unième session. Rapport du Secrétaire général. Juillet 2006. p. 32

féminines, le mariage des enfants et la préférence accordée aux fils, les crimes dits «d'honneur», les sanctions pénales discriminatoires imposées par les législations fondées sur la religion, et les restrictions des droits des femmes au sein de la famille et de la société. Les arguments relatifs au relativisme culturel et aux «spécificités culturelles» sont souvent invoqués pour justifier la violence faite aux femmes et pour s'opposer à la revendication de leurs droits fondamentaux. Diverses manifestations de femicide –meurtre de femmes parce que ce sont des femmes – traduisent le lien existant entre les normes culturelles et religieuses et le recours à la violence à l'égard des femmes. « *La politisation de la culture, sous la forme des «fondamentalismes religieux», dans divers contextes géographiques et religieux est devenue un obstacle grave activités visant à garantir les droits fondamentaux des femmes.* »⁵

Mais ne l'oublions pas les femmes contribuent également à la formation de la culture et à la perpétuation des croyances et pratiques traditionnelles dont elles sont victimes lorsqu'elles s'y conforment: elles peuvent donc influencer et façonner positivement ou négativement les cultures qui les entourent. Elles ne sont pas seulement des victimes des traits négatifs des cultures qui entourent leurs existences, mais elles profitent également des valeurs et pratiques culturelles positives qui les soutiennent au sein de leurs communautés et favorisent leur autonomie et la défense de leurs droits.

1.3.3 Les principales formes et manifestations de la violence à l'égard des femmes.

Les formes et manifestations de violence à l'égard des femmes sont très diversifiées et présentent un large éventail d'agressions : agressions sexuelles, viols, violences conjugales, harcèlement sexuel, harcèlement moral, inceste, mutilations génitales, contrôle de virginité, mariages forcés, exploitation sexuelle, prostitution, exploitation pornographique, interdiction de sortir, de travailler à l'extérieur, privation d'argent et de papiers d'identité etc....

Ces différentes formes de violence sont généralement classées de la manière suivante :

- ≠ **La violence physique** : Cette forme de violence est la plus visible: coups, blessures, fractures, etc.
- ≠ **La violence psychologique** , sous une forme verbale ou non-verbale : _dénigrement, humiliation, attaques verbales, scènes de jalousie, menaces, contrôle des activités, tentatives d'isolement des proches et des amis pouvant aller jusqu'à la séquestration etc.
- ≠ **La violence sexuelle** : relations sexuelles, complètes ou incomplètes, sans consentement et/ou sous la contrainte.
- ≠ **La violence sociale** : juridique, culturelle, spatiale ou autres.
- ≠ **La violence économique** : privation de moyens ou de biens essentiels, contrôle ou spoliation, parfois même lorsque la femme a une activité rémunérée.

Cependant différentes approches et classifications existent. La Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes et le Programme d'action de Beijing abordent le problème de la violence à l'égard des femmes selon le lieu ou le contexte où elle se produit : la famille ; la communauté dans son ensemble ; et l'Etat qui en est l'auteur ou qui la tolère. Certaines formes de violence impliquent plusieurs niveaux à la fois. C'est le cas par exemple, des crimes « d'honneur » et des pratiques traditionnelles nuisibles, auxquelles participent la famille et la communauté et que l'Etat tait et tolère.

a) La violence familiale à l'égard des femmes.

Les formes de violence familiales communément recensés sont notamment : l'administration de coups et d'autres formes de violence conjugale, y compris le viol conjugal; la violence sexuelle ; les violences

⁵ Idem p.34

liées à la dot ; l'infanticide des filles ; les violences sexuelles contre les enfants de sexe féminin du ménage ; les mutilations génitales des femmes et d'autres pratiques traditionnelles préjudiciables aux femmes ; les mariages précoces ; les mariages forcés ; la violence perpétrée contre les employées de maison et d'autres formes d'exploitation. ⁶

- violence conjugale
- Pratiques traditionnelles nuisibles

b) La violence à l'égard des femmes dans la communauté.

- Femicide : le meurtre des femmes
- Violence sexuelle de non-partenaires
- Harcèlement sexuel et violence sur le lieu de travail, dans les établissements éducatifs et le sport
- Traite des femmes

c) La violence à l'égard des femmes perpétrée par l'Etat

- Violence à l'égard des détenues
- Stérilisation forcée
- Violence à l'égard des femmes durant les conflits armés.
- Violence juridique

1.3.3.1 La violence psychologique

On parle de violence psychologique lorsqu'une personne adopte une série d'attitudes et de propos qui visent à dénigrer et à nier la façon d'être d'une autre personne. Ces paroles ou ces gestes ont pour but de déstabiliser ou de blesser l'autre. Dans des moments de colère, nous pouvons tous tenir des propos blessants, méprisants, ou avoir des gestes déplacés, mais habituellement ces dérapages sont suivis de regrets ou d'excuses. Par contre, dans la violence psychologique, il ne s'agit pas d'un dérapage ponctuel mais d'une façon d'être en relation. C'est nier l'autre et le considérer comme un objet. Ces procédés sont destinés à soumettre l'autre, à le contrôler et à garder le pouvoir.

Il s'agit d'une maltraitance très subtile ; très souvent, les victimes disent que la terreur commence par un regard méprisant, une parole humiliante, une tonalité menaçante, pour se terminer par des agressions physiques.

Violence physique et violence psychologique sont très souvent liées : aucun homme ne va battre sa femme du jour au lendemain, sans raison apparente, dans une crise de folie momentanée. La majorité des conjoints violents préparent d'abord le terrain en terrorisant leur compagne. Il n'existe pas de violence physique, sans qu'il y ait auparavant de violence psychologique.

La difficulté à repérer les violences psychologiques vient de ce que la limite en est imprécise. C'est une notion subjective : un même acte peut prendre des significations différentes suivant le contexte dans lequel il s'insère et un même comportement sera perçu comme abusif par les uns et pas par les autres. Les spécialistes ne disposent pas d'une définition consensuelle de la violence psychologique, car cette forme de violence n'a été reconnue que récemment. De la même façon, s'il est possible d'évaluer les aspects physiques de la violence, il est beaucoup plus difficile de mesurer ce que ressent une victime de violence psychologique.

⁶ Etude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes. Assemblée générale des Nations-Unies. p. 42

La violence psychologique s'articule autour de plusieurs axes de comportements ou d'attitudes qui constituent des micro-violences difficiles à repérer⁷ :

Le contrôle.

Le contrôle se situe d'abord dans le registre de la possession, c'est surveiller quelqu'un de façon malveillante avec l'idée de le dominer et de le commander. On veut tout contrôler pour imposer la façon dont les choses doivent être faites. Ce peut être le contrôle des heures de sommeil, des heures des repas, des dépenses, des relations sociales et même des pensées (je veux savoir à quoi tu penses !). Ce peut être empêcher la femme de progresser professionnellement ou de faire des études.

L'isolement.

Pour que la violence puisse se perpétuer, il faut isoler progressivement la femme de sa famille, de ses ami(e)s, l'empêcher de travailler, d'avoir une vie sociale. En isolant sa femme, le conjoint fait en sorte que sa vie soit uniquement tournée vers lui. Il fait en sorte qu'elle ne soit pas trop indépendante pour ne pas qu'elle échappe à son contrôle. Ceci peut se traduire aussi par le fait de lui imposer sa famille et son environnement social à lui, supprimer le téléphone portable ou l'ordinateur, comme on le ferait pour un enfant, afin que la femme ne puisse plus téléphoner à sa famille, confisquer les papiers personnels (chéquier, carte bancaire), empêcher la personne de conduire etc. L'isolement progressif aboutit à un contrôle total de la personne, comme dans les sectes. Les femmes disent souvent se sentir prisonnières.

Après un temps, il peut se faire que ce soit la femme elle-même qui s'isole, pour avoir la paix, ne supportant plus la pression que lui fait subir son conjoint. L'isolement est à la fois une cause et une conséquence de la maltraitance.

La jalousie pathologique .

Suspicion constante, attribution d'intention non fondée, qui se traduisent par la surveillance des coups de téléphone, l'emploi du temps, les relations avec la famille et les amis ...

D'une façon générale, aucune explication rationnelle ne vient apaiser une jalousie pathologique car il s'agit ni plus ni moins que d'un refus d'une réalité.

Le harcèlement.

En répétant à satiété un message à quelqu'un, on parvient à saturer ses capacités critiques et son jugement et à lui faire accepter n'importe quoi. Ce sont par exemple, des discussions sans fin pour extorquer des aveux, jusqu'à ce que la personne, épuisée, finisse par céder.

L'autre stratégie consiste à surveiller la personne, la suivre dans la rue, la harceler au téléphone. Cette forme de violence se produit le plus souvent après une séparation.

Le dénigrement.

Il s'agit avant tout d'atteindre l'estime de soi de la personne, lui montrer qu'elle ne vaut rien, qu'elle n'a aucune valeur. La violence s'exprime sous forme d'attitudes dédaigneuses et de paroles blessantes, de propos méprisants, de remarques déplaisantes.

⁷ Femmes sous emprise : les ressorts de la violence dans le couple. Marie-France Hirigoyen. Oh ! Editions. Paris. 2005

Ce peut être la dénigrer sur ce qu'elle fait, sur ce qu'elle est ; ou bien dénigrer ses capacités intellectuelles (Q'est-ce que tu connais, toi à ça ?) ; émettre des doutes sur sa santé mentale, c'est aussi l'accuser d'être dépressive, anticipant ainsi sur ce qu'on veut induire en elle. (Tout le monde sait que tu es folle et je ferais mieux de t'interner).

Critiquer son physique. Les attaques peuvent porter sur sa capacité à être une bonne maîtresse de maison ou être une femme séduisante

Attaquer une femme sur sa capacité à bien élever ses enfants est très efficace car on peut lui faire croire que, si les enfants sont difficiles ou travaillent mal, c'est de son fait «regarde ton fils, il est comme sa mère, geignard, pleurnichard. Encore un qui ne donnera rien de bon ! »

D'après une étude québécoise, même si les femmes sont tout aussi capables de dénigrer leur conjoint, les attaques sont différentes selon les sexes. Les hommes attaquent plus leur femme dans leur rôle de mère, dans leurs capacités ménagères ou dans leurs qualités de séduction, ce qui correspond au stéréotype social de la femme. Les attaques des femmes touchent en bonne logique, aux stéréotypes masculins (rôle social et sexualité de l'homme)⁸.

Les humiliations.

Humilier, rabaisser, ridiculiser est le propre de la violence psychologique. L'autre n'étant qu'un exutoire à la rage que l'on porte en soi, il n'a pas d'existence propre : on ne le respecte pas. Cracher à la figure, faire des gestes obscènes, des grimaces quand la personne parle, proférer des insultes le plus souvent à teneur sexuelle, fait naître un sentiment de honte et vise l'estime de soi de la personne qui finira par intégrer la dépréciation et ne se sentira plus digne d'être aimée.

Les actes d'intimidation.

Claquer les portes, briser des objets pour manifester sa mauvaise humeur constituent des actes d'intimidation. Quand une personne se défoule sur des objets, la partenaire peut l'interpréter comme une forme de violence maîtrisée. Il s'agit tout de même bien d'une violence indirecte. Le message à faire passer à l'autre est « regarde ce que je peux (te) faire ! »

L'indifférence aux demandes affectives.

La violence morale, c'est aussi le refus d'être concerné par l'autre. C'est se montrer insensible et inattentif envers sa partenaire ou afficher ostensiblement du rejet ou du mépris. C'est ignorer ses besoins, ses sentiments, ou créer intentionnellement une situation de manque et de frustration pour maintenir l'autre en insécurité. C'est refuser de lui parler, de sortir avec la partenaire, la bouder plusieurs jours de suite sans raison apparente etc.

Les menaces.

La violence psychologique peut comporter des menaces : on menace d'enlever les enfants, de priver d'argent, de frapper, de se suicider, si la femme n'agit pas dans le sens attendu. L'anticipation d'un coup fait autant de mal pour le psychisme que le coup porté réellement, et cela est renforcé par l'incertitude dans laquelle la personne est tenue sur la réalité de la menace. Quand on vit en couple, on a une connaissance intime de l'autre, on connaît ses failles, on peut donc frapper de façon précise, là où ça fait mal. On peut profiter d'une confiance, d'un aveu, pour mieux détruire l'autre.

⁸ Idem, P. 40

Tous ces agissements, pris séparément, pourraient s'inscrire dans le cadre d'une scène de ménage classique, mais se sont leur répétition et leur durée dans le temps, ainsi que l'asymétrie dans les échanges, qui constituent la violence.

La violence psychologique constitue donc un processus visant à établir ou maintenir une domination sur la partenaire. La violence psychologique est déniée par l'agresseur, ainsi que par les témoins qui ne voient rien, ce qui fait douter la victime de son ressenti. Rien ne vient faire la preuve de la réalité qu'elle subit. C'est une violence « propre ».

Les menaces et les actes destinés à terroriser l'autre sont l'étape ultime avant l'agression physique. Mais à ce stade on ne voit rien. Alors que, lorsqu'il y a violence physique, des éléments extérieurs (constats médicaux, témoins oculaires, procès-verbaux de la police) viennent témoigner de la véracité de la violence.

1.3.3.2 La violence physique

La plupart du temps, la violence physique n'intervient que si la femme résiste à la violence psychologique. Mais parce qu'elle laisse des traces visibles, c'est l'agression physique, et non l'abus psychologique antérieur, qui est considérée comme violente par la femme elle-même et par son entourage. Lorsqu'on appelle la police ou les associations, c'est généralement à la suite d'une agression physique.

La violence physique inclut une large gamme de sévices qui peuvent aller d'une simple bousculade à l'homicide : pincements, gifles, coups de poing, coups de pied, tentatives de strangulation, morsures, brûlures, bras tordus, agression avec une arme blanche ou une arme à feu...La séquestration n'est pas à exclure. «Frapper au ventre avec le plat de la main, tirer les cheveux, bousculer, tordre les bras ne laisse pas de traces, et certains hommes le savent pertinemment. Mais quand les violents se lâchent, on voit parfois arriver aux urgences des hôpitaux, des femmes dans un état proche du boxeur après un match, avec l'arcade sourcilière défoncée, des fractures du nez ou des perforations du tympan»⁹.

Beaucoup de coups visent le ventre lorsque la femme est enceinte, comme s'il fallait porter atteinte à sa capacité de reproduction, comme l'atteste l'étude de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) menée dans une dizaine de pays du monde¹⁰. Par les coups, il s'agit de marquer le corps de la femme et marquer l'emprise que l'on a sur elle. La violence physique peut aussi s'exprimer indirectement en malmenant un enfant d'un autre lit, son propre enfant ou un animal familial. Toutes les études montrent que les femmes qui subissent de la violence, qu'elle soit physique ou psychologique, ont un état de santé nettement moins bon que les autres femmes et qu'elles consomment beaucoup plus de médicaments, en particulier des psychotropes. Nous voyons bien qu'un lien se fait là avec la violence psychologique. Le geste violent que l'on anticipe, mais qui ne vient pas a un effet tout aussi destructeur que le vrai coup porté.

C'est souvent quand les femmes ont pris la décision de partir que leur compagnon est le plus violent physiquement. Les femmes le savent et c'est pour cela qu'elles craignent d'aggraver les

⁹ Cette partie du manuel est inspirée du livre de Marie-France, Hirigoyen : Femmes sous emprises, les ressorts de la violence dans le couple. Oh ! Editions. 2005. Paris. P 53.

¹⁰ Rapport mondial sur la violence et la santé. OMS. Genève.2002

choses en partant. Le chantage, les menaces et la manipulation sont redoutés et redoutables : « si je pars, il va y avoir des représailles. Est-ce que je vais pouvoir assumer ? ». Il leur arrive aussi de craindre que l'homme n'aille mal, qu'il ne déprime ou même qu'il se suicide.

C'est pour cela que les femmes ont besoin d'être accompagnées et soutenues, afin de démêler ce qui est chantage et ce qui est à prendre au sérieux. C'est un véritable plan de sécurité qu'il faudra parfois mettre en place, pour les aider à y voir clair. Nous en reparlerons ultérieurement.

1.3.3.3 La violence sexuelle.

C'est la forme de violence dont les femmes ont le plus de mal à parler et pourtant elle est très souvent présente. La violence sexuelle comprend un spectre très large, allant du harcèlement sexuel à l'exploitation sexuelle, en passant par le viol conjugal. Ce peut être obliger quelqu'un à des activités sexuelles dangereuses ou dégradantes, mais le plus souvent il s'agit d'obliger une personne à une relation sexuelle non désirée, sous la menace. Les violences sexuelles peuvent être à l'origine de traumatismes pelviens, de grossesses non désirées ou de maladies sexuellement transmissibles.

Dans une étude récente¹¹ portant sur 148 femmes victimes de violence dans leur couple, ayant fait l'objet d'une décision de justice, 68% des victimes interrogées rapportaient avoir subi, en plus des coups et blessures, des violences sexuelles conjugales, et les femmes agressées sexuellement présentaient significativement plus de symptômes psychologiques post-traumatiques que celles qui n'avaient subi qu'une violence physique, sans composante sexuelle.

Le viol conjugal est le plus souvent passé sous silence, parce qu'il est considéré comme faisant partie du « devoir conjugal » de la femme envers son époux. Beaucoup de femmes acceptent des rapports sexuels non désirés, simplement pour que leur partenaire cesse de les harceler.

Le recours à un vocabulaire vulgaire et grossier, aux injures avilissantes à connotation sexuelle, assimilant la femme à une prostituée est une autre manière d'humilier la femme et de la dominer.

Toute violence sexuelle constitue un traumatisme majeur. Les personnes qui subissent une violence sexuelle vivent souvent avec le sentiment qu'elles sont méprisables et qu'aucun partenaire ne voudra d'elles.

1.3.3.4 La violence économique et financière.

La pression économique s'exerce différemment selon les milieux socio-économiques et le niveau d'éducation, mais dans tous les cas, il s'agit de retirer à la femme son autonomie, de faire en sorte qu'elle n'ait pas de marge de manœuvre si elle manifeste des velléités de liberté ou de séparation.

Le cas le plus classique est la dépendance économique de la femme victime de violence, qui ne travaille pas et qui n'a pas de revenus propres. La crainte des difficultés économiques empêche cette femme de quitter un conjoint d'autant plus violent qu'il sait que sa marge de liberté est

¹¹ McFarlane J.: "Intimate partner sexual assault against woman. Frequency, health consequences and treatment outcomes" *Obstetrics and Gynecology*, 2005

limitée. Elle a peur de ne pas pouvoir s'en sortir, de ne pas trouver un travail, un logement. Souvent ces femmes ne connaissent pas leurs droits, n'ont pas confiance en elles et sont découragées.

Pour s'assurer de garder le pouvoir financier, l'homme peut commencer par vérifier systématiquement les comptes de son épouse, refuser de donner suffisamment d'argent ou bien en donner au compte-goutte, tout cela accompagné de remarques culpabilisantes. Cela peut aller jusqu'à la confiscation du salaire pour une femme qui travaille. On est parfois étonné qu'une femme qui travaille ne puisse pas disposer de son salaire ou avoir accès à son compte. L'homme estime normal de gérer non seulement son propre argent, mais aussi celui que gagne sa compagne et parfois même les revenus de son héritage. Cette dépendance peut exister, quel que soit le niveau de revenus du ménage, et il arrive que l'homme justifie cette pression économique qu'il fait subir à sa femme au quotidien par son souci «d'assurer une bonne gestion des revenus du ménage », tout en l'accusant d'être dépensière et d'être par conséquent incapable de gérer son propre salaire.

L'homme peut aussi faire pression pour amener sa femme à cesser toute activité professionnelle ou ses études, en culpabilisant la femme et en mettant en avant le fait que les enfants sont négligés, que les repas sont mal faits, la maison mal entretenue, ou encore que ce second salaire ne rapporte pas grand chose et qu'il ne sert à rien, etc. Plusieurs études ont d'ailleurs montré que les femmes qui travaillent, même lorsqu'elles ne sont pas quotidiennement harcelées par leur époux, éprouvent un fort sentiment de culpabilité envers leur conjoint et leurs enfants, surtout lorsque ces derniers sont en bas âge.

Dans les couples où la femme gagne autant ou plus que son compagnon, les problèmes sont d'un autre ordre. Celui-ci peut être amené à dévaloriser la position enviable de sa compagne, à la culpabiliser de vouloir faire carrière «au détriment de sa vie familiale » et à la pousser à renoncer ou à reléguer en seconde position sa vie professionnelle, pour mieux valoriser la sienne.

Le vrai obstacle au départ des femmes victimes de violence, n'est donc pas toujours la dépendance économique et matérielle, mais aussi et peut-être surtout la dépendance psychologique.

Certaines formes de violence exercée à l'encontre des femmes et des petites filles, relèvent de plusieurs types de violence et impliquent plusieurs niveaux à la fois, familiale, communautaire et étatique. C'est le cas par exemple, de certaines pratiques traditionnelles nuisibles, comme les mutilations génitales, l'infanticide des filles et le choix du sexe de l'enfant avant la naissance, les mariages précoces, les crimes dits « d'honneur » commis contre les femmes et l'esclavage sexuel.

1.3.3.5 Le meurtre du conjoint.

Les violences conjugales sont une des causes principales de la mortalité des femmes. D'après le Ministère de l'Intérieur, en France, trois femmes meurent du fait de violences conjugales tous les

quinze jours. Aux Etats-Unis, 70% des femmes qui sont tuées le sont par leur compagnon ou ex-compagnon et, dans deux tiers des cas, le décès était précédé de violences physiques graves¹².

Le meurtre du conjoint constitue un acte de domination extrême, qui survient souvent sur un fond de violences répétées et de jalousie. Bien sûr, la prise d'alcool ou de drogue peut jouer un rôle en levant les inhibitions et en libérant les pulsions agressives, mais il s'agit, au départ, de la négation de l'autre et de sa valeur.

La majorité des homicides de femmes ou fémicides se produisent pendant la phase de séparation. Les études montrent que la moitié des femmes assassinées le sont par un homme qu'elles connaissent intimement et qu'un quart d'entre elles le sont alors qu'elles sont en instance de divorce. Elles se font tuer après leur départ ou quand elles projettent de partir. En effet, la violence et l'emprise s'accroissent à ce moment-là et peuvent perdurer longtemps après. L'homme refuse de lâcher son ancienne compagne, comme si elle était sa possession. Il la surveille, la suit dans la rue, la harcèle au téléphone, l'attend à la sortie de son travail. Il arrive que la femme soit obligée de déménager. Le fémicide correspond en réalité à un refus de voir la femme échapper à son emprise et à une négation de son altérité.

Dans plusieurs pays, dont les Etats-Unis et l'Espagne, des mesures ont été prises pour protéger les femmes en période de séparation de ce type de conséquences.

1.3.3.6 Autres formes de violences.

Comme il a été exposé précédemment, les violences exercées sur les femmes se présentent sous diverses formes. Les plus connues et celles dont on parle le plus, sont les violences conjugales, le viol et plus récemment le harcèlement sexuel. Cependant il existe aussi d'autres formes qui sont moins souvent prises en considération, car leur caractère «violent» s'éloigne plus de l'image de la violence socialement partagée dans nos sociétés. Elles sont plus insidieuses, moins évidentes et ne font pas l'objet de plaintes, ce qui n'attire pas de manière impérieuse l'attention des pouvoirs publics sur ces problèmes.

Parmi elles nous situons notamment, la violence juridique, la traite des femmes et l'utilisation de l'image de la femme à des fins commerciales (pornographie, publicité,...)

La violence juridique.

L'Etat peut également perpétrer des violences à l'égard des femmes par la négation de leurs droits et la promulgation de lois et de mesures qui limitent leurs rôles dans la famille et dans la société. C'est le cas par exemple, de nombreuses législations dont les codes de la famille, actuellement en vigueur dans nombre de pays arabes et musulmans, qui ne reconnaissent pas la pleine citoyenneté des femmes et légalisent le contrôle exercé sur elles par les hommes (polygamie, mariage forcé, privation de garde etc.). Les Etats peuvent également tolérer la violence à l'égard des femmes par la promulgation de lois inappropriées ou l'application inefficace de la législation, assurant dans la réalité l'impunité aux auteurs de violences à l'égard des femmes (viols, crime d'honneur etc).

En Algérie, des « incompatibilités » voire des contradictions nombreuses et fondamentales entre la législation algérienne et la Convention internationale de l'élimination de toutes les formes de

¹² Campbell J.C. Assessing dangerousness, Sage Publications, 1995. (rapporté par Marie-France Hirigoyen, oeuvre citée précédemment)

¹³discrimination à l'égard des femmes (Cedaw) sont dénoncées par le mouvement féministe. Le Rapport Alternatif du collectif Maghreb-Egalité considère le Code de la Famille actuellement en vigueur en Algérie, comme une « violence symbolique intériorisée » par les femmes et une pratique sexiste installée jusqu'au cœur de l'Etat et de son administration »

Au Maroc, malgré les avancées réalisées en matière de promotion des droits des femmes, notamment par la promulgation du Code de la Famille, du Code du Travail et par la révision partielle de la législation pénale, les plaintes reçues par les centres d'écoute relevant du réseau Anaruz révèlent que les nouvelles dispositions ne sont pas toujours appliquées en concordance avec l'esprit et le texte de ces nouvelles lois et plus particulièrement en ce qui concerne le code de la famille.

La violence à l'égard des femmes durant les conflits armés.

Durant les conflits armés, les femmes subissent toutes formes de violence physique, sexuelle et psychologiques de la part des belligérants. Ces violences sont notamment, les enlèvements, le viol, l'esclavage sexuel, le meurtre, les exécutions illégales, la torture, les détentions arbitraires, le viol de leurs enfants. Ces traitements cruels, inhumains et dégradants ont été signalés dans des situations de conflits ou d'après conflits dans nombre de régions et pays au monde, notamment en Afghanistan, au Burundi, au Rwanda, en Colombie, en Tchétchénie, au Darfour etc.

La traite des femmes ou « le nouvel esclavage sexuel ».

La traite constitue une forme de violence à l'égard des femmes qui prend de l'ampleur et touche plusieurs pays. Celle-ci a supplanté la prostitution «classique » dans la plupart des métropoles du monde. De nombreuses sources semblent indiquer que des centaines de milliers de femmes sont, chaque année, victimes de la traite au niveau mondial, mais peu de cas sont portés à l'attention des autorités. Par exemple, en 2005, 506 victimes ont été recensés au Portugal, 412 au Mexique et 243 en Turquie. Le nombre de trafiquants poursuivis et condamnés est également très faible. Les pays d'Europe occidentales, d'Asie et d'Amérique du Nord sont les destinations les plus couramment signalées. Elles seraient plus de 300 000, venues des républiques de l'Est, à se prostituer dans les pays de l'Union européenne, sans compter les bataillons fournis qui débarquent d'Afrique du Nord et d'Afrique sub-saharienne. Elles sont pour leur quasi-totalité sous la coupe de mafias ultra-violentes, déterminées à faire du chiffre à n'importe quel prix. Selon le Protocole additionnel à la Convention des Nations-Unies contre la criminalité transnationale organisée, visant à prévenir et à punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants, « la traite aux fins d'exploitation comprend au minimum, l'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes »¹⁴.

Utilisation de l'image de la femme à des fins commerciales : pornographie et publicité.

Cette forme de violence à l'égard des femmes, est extrêmement sournoise, car l'opinion publique n'est pas unanime quant à l'atteinte qu'elle porte à la dignité de la femme.

L'utilisation de l'image de la femme à des fins commerciales se retrouve sous des formes diverses telles que, par exemple, les journaux et revues spécialisées, les cassettes vidéo, les sites Internet, qu'on pourrait

¹³ Le code est une violence. Rapport Alternatif du collectif Maghreb - Egalité sur la Réforme du Code de la Famille algérien

¹⁴ Résolution de l'Assemblée Générale 55/25 du 8 Janvier 2001, Article 3.

qualifier d'objets de consommation individuelle et volontaire, mais aussi, l'utilisation plus collective du corps de la femme comme objet sexuel pour l'affichage publicitaire et la décoration des lieux de travail.

Ceci nous amène au problème de l'impact de la pornographie et de sa relation avec la violence sexuelle. « Ces dernières années, on a assisté à une augmentation très importante de la production et de la consommation de matériel pornographique, ainsi qu'un durcissement très net du contenu de cette production, où prédominent de plus en plus des scènes de violence assimilables à la torture. Parallèlement, on assiste à une banalisation de la pornographie, qui acquiert droit de cité à la télévision et s'introduit dans les foyers par le biais des cassettes-vidéo. Or, des études effectuées dans certains pays, notamment aux Etats-Unis, ont démontré qu'il existe une relation entre la consommation de pornographie et l'augmentation des actes de violences sexuelles contre les femmes. Aux Etats-Unis également, il a été constaté une augmentation de la proportion de scènes de violence contre les femmes dans les films commercialement diffusés. Un film sur huit parmi ceux diffusés en 1983, contre un sur vingt en 1982, montrait ces violences.

La pornographie est aujourd'hui poursuivie activement dans plusieurs pays, surtout lorsque celle-ci met en scène des enfants (Belgique, Luxembourg, Norvège, Suède, etc...). D'autres pays réagissent aussi, à l'utilisation indue de l'image de la femme.

En dehors de la pornographie proprement dite, l'image érotisée du corps de la femme, envahit aujourd'hui les espaces publicitaires. Cette utilisation commerciale du corps féminin a mobilisé en plusieurs endroits, l'action des groupements de défense des femmes.

Ainsi l'association suisse « Viol-Secours » voit dans l'utilisation du corps des femmes à des fins publicitaires une incitation à la violence : « comment s'étonner du viol déclare telle, lorsqu'on voit le corps des femmes traité, comme un objet, à longueur de journée sur les affiches publicitaires, à la télévision, dans les magazines, etc ? On ne peut lutter contre le viol, sans lutter contre tout ce qui le légitimise et ce qui le banalise.¹⁵

Aussi, la recommandation des féministes dans ce domaine est claire : que la loi interdise toute publicité qui porte atteinte à la dignité des femmes, notamment par l'utilisation de leur corps à des fins commerciales et comme simple objet de promotion.

1.3.3.7 Conséquences de la violence à l'égard des femmes.

La violence à l'égard des femmes influe sur leur santé et leur bien-être, entraîne un coût humain et économique élevé, entrave le développement et peut également provoquer des déplacements de personnes.

Conséquences sanitaires.

Outre qu'elle constitue une atteinte aux droits fondamentaux des femmes et un obstacle à l'exercice de leurs libertés, la violence à l'égard des femmes a été considérée par l'OMS¹⁶, comme un véritable problème de santé publique.

La violence à l'égard des femmes a de multiples conséquences sur la santé physique et peut nuire à la santé de la reproduction. Outre les blessures, comme les fractures, les lésions ou les maladies

¹⁵ Contre le viol et les violences. Que faire – Que voulons nous ? Edité par Viol-Secours, Genève, 1988, P; 8

¹⁶ Rapport mondial sur la violence et la santé. Organisation mondiale de la santé. Genève. 2002

chroniques, la violence a souvent des conséquences mortelles comme le fémicide, le suicide et la mortalité maternelle.

Les conséquences sur la santé reproductive sont notamment les troubles gynécologiques, les infections sexuellement transmissibles, au VIH notamment, les grossesses non désirées et les problèmes obstétricaux. Il ressort par exemple, d'une étude menée aux Etats-Unis que la proportion de femmes atteintes de pathologies gynécologiques parmi les victimes de violence conjugales était trois fois supérieure à la moyenne¹⁷.

Les études montrent par ailleurs, des liens de plus en plus étroits entre la violence à l'égard des femmes et leur infection par le VIH/Sida.

Les grossesses non désirées constituent une autre conséquence majeure de la violence sexuelle. Le viol notamment lors des conflits armés, en accroît le risque. La peur de subir des violences de la part de leur mari ou de leur partenaire peut dissuader les femmes de recourir à la contraception ou à l'avortement et conduire à des grossesses non souhaitées. Les conséquences peuvent être multiples : avortements non médicalisés, suicides etc..

La violence perpétrée avant et durant la grossesse a de graves effets sur la santé de la mère et de l'enfant : problèmes obstétricaux, notamment fausses couches, travail prématuré, souffrance fœtale, faible poids à la naissance etc.

En plus des traumatismes physiques directs, les femmes victimes de violence sont particulièrement exposées à toute une gamme de problèmes psychologiques et comportementaux, dont la dépression, l'alcoolisme, l'anxiété et le comportement suicidaire, tout comme à des problèmes de santé génésique, tels que grossesse non désirée, maladie sexuellement transmissible ou dysfonctionnement sexuel.

Les effets psychologiques de cette violence peuvent être aussi graves que ses conséquences physiques, comme nous l'avons déjà signalé. La dépression est l'une des conséquences les plus répandues. Le stress, les troubles d'anxiété et les troubles post-traumatiques sont également signalés. Une étude menée dans le Michigan, aux Etats-Unis, par exemple, a révélé que 59% des femmes victimes de sévices graves souffraient de problèmes psychologiques, contre 20% chez celles qui n'ont fait état d'aucun sévices.

Incidence sociales.

La violence à l'égard des femmes, qu'elle soit familiale, sociale ou étatique, limite leur épanouissement et leurs opportunités de participer pleinement à la vie sociale ou économique de leurs communautés.

¹⁷ Etude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes. Assemblée Générale des Nations-Unis. Cité précédemment.

La violence juridique perpétrée par l'Etat les empêche d'accéder aux ressources et à la pleine citoyenneté. La violence dans les lieux publics compromet leur sécurité et leur mobilité, limitant ainsi les possibilités de leur participation à la vie publique.

Il semblerait par ailleurs qu'un lien étroit existe entre la violence familiale à l'égard des femmes et la violence sociale. Etre témoin de violence familiale chronique peut induire un comportement délinquant et le recours à la violence dans les relations personnelle et la résolution des conflits.

Enfin, les enfants témoins de violence familiales risquent de souffrir de nombreux troubles comportementaux et affectifs. La recherche semble indiquer au moins trois conséquences majeures pour les enfants : problèmes de santé, abandons ou faibles niveaux scolaires et perpétuation de la violence au cours de leurs propres existences.

Coûts économiques de la violence à l'égard des femmes.

En plus des souffrances humaines qu'elle provoque, la violence fait peser un très lourd fardeau sur l'économie. Ainsi des études parrainées par la Banque interaméricaine de Développement entre 1996 et 1997 sur les répercussions économiques de la violence dans six pays d'Amérique Latine ont montré que les dépenses qu'elle entraînait rien que pour les services de santé représentaient entre 1,3 et 1,9% du Produit intérieur brut de nombre de pays.

Les faits montrent qu'en règle générale, chez les victimes de violence familiale ou sexuelle, les problèmes de santé sont plus nombreux, les dépenses de santé nettement plus élevées et le recours aux services d'urgence d'un hôpital plus fréquent tout au long de la vie. Il en va de même pour les enfants victimes de maltraitance.

Il existe plusieurs types de coût dans le court et le moyen terme. En premier lieu, le coût direct des services fournis pour faire face aux dépenses réelles assumées par les femmes, les pouvoirs publics et les entreprises en biens, structures et services en vue de soigner et d'aider les victimes/survivantes et traduire les auteurs de ces violences en justice. Ces services sont notamment le système de justice pénale (notamment la police, les tribunaux, les prisons, les programmes à l'intention des délinquants etc) ; les services sanitaires (services de santé primaires et hospitaliers pour traiter les préjudices aussi bien physiques, psychologiques ou psychiatriques) ; les services d'hébergement lorsqu'ils existent, les services sociaux et les services d'aide. Le coût de ces services est en grande partie assumé par l'Etat, quoique le secteur privé et le secteur associatif en assument aussi une partie.

Les coûts de la deuxième catégorie, sont occasionnés par la perte d'emplois et de la productivité qu'encourent les entreprises. Les femmes peuvent interrompre leur travail après avoir subi un préjudice ou un traumatisme ou bien leur productivité risque de baisser du fait des troubles psychologiques et du stress ressentis. Leur absentéisme et la baisse de leurs performances professionnelles, ainsi que le changement de lieu de domicile, peuvent entraîner la perte de leurs emplois et occasionner des coûts aussi bien pour les travailleuses que pour les employeurs.

La violence à l'égard des femmes impose d'autres coûts qu'il est toutefois très difficile d'estimer. Un coût majeur de cette catégorie correspond aux conséquences pour les enfants témoins de violence, comme la nécessité pour eux de bénéficier d'un traitement post-traumatique, et les

conséquences sur leur scolarité et à plus long terme sur leurs performances professionnelles. Plusieurs estimations plus récentes mentionnent également les coûts liés à la douleur et à la souffrance infligées aux femmes.

Une étude réalisée en 2005 au Maroc par l'Association marocaine de lutte contre les violences à l'égard des femmes¹⁸, estime que le coût des pertes économiques privées, directs et indirectes, supportées par les femmes victimes de violences conjugales serait, selon différents taux hypothétiques de prévalence variant de 5% à 30%, entre 0,15% et 0,9% du produit intérieur brut. En d'autres termes, ce coût varierait de 594 millions de dirhams à 3,5 milliards de dirhams. Pour tenter d'appréhender le coût de la violence conjugale, cette étude a mis en œuvre une méthodologie d'observation au niveau microéconomique faisant ressortir les effets économiques sur les quatre niveaux :

- les frais de justice ;
- les frais liés aux soins de santé ;
- les pertes de ressources à cause des arrêts de travail ;
- les conséquences en matière de déperdition scolaires.

Cette estimation ne tient pas compte des effets multiplicateurs négatifs induits par la perte de revenus des ménages qui auraient pu, dans des situations exemptes de violence conjugale, allouer ces ressources à des activités génératrices d'emploi, de revenus et d'investissement.

C'est dire que l'analyse des coûts de la violence à l'égard des femmes revêt une grande importance, car elle permet de saisir non seulement son ampleur, mais également son incidence économique sur le secteur public/Etat, les secteur privé, le secteur associatif et les individus. Se faisant, elle souligne le caractère hautement public, politique et économique de la violence à l'égard des femmes et non simplement privé.

Exercice 1.5	L'arbre des violences basées sur le genre : Causes, formes et conséquences. Durée : 2 heures
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ✍ Identifier les différentes formes de violence basées sur le genre ✍ Comprendre les causes et les conséquences de la violence à l'égard des femmes. ✍ Reconnaître que les inégalités de genre sont véritable cause des violences basées sur le genre.
Matériels	Flipchart, stylos
Étape 1	1) Demander aux participants ce qu'on entend par « violences basées sur le genre ». Expliquer que les VBG est physique, mentale ou sociale et qu'elle est dirigée contre une personne sur la base du sexe ou du genre.
Les formes de violences basées sur le	2) Demander aux participants d'identifier quelques formes de violence basées sur le genre. Dessiner un arbre sur le tableau – utiliser seulement

¹⁸ Belghazi Saâd : Le coût économique de la violence conjugale. Association marocaine de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Centre d'Ecoute et d'orientation juridique et de soutien psychologique pour femmes victimes de violence. Fadéla. Mohammedia. Maroc. 2005

genre	les 2/3 de la page et garder le 1/3 pour les raisons et les causes de cette violence, qui seront remplis plus tard. Lister les différentes formes de violence identifiées par les participants sur le tronc de l'arbre.
Notes au facilitateur	<p>Les principales formes de VBG doivent être identifiées :</p> <p>Viol, tentative de viols, homicide, traite des femmes, prostitution, harcèlement sexuel, violence conjugale, coups, séquestration, abus moral, pornographie, pratiques traditionnelles nuisibles (exp : mutilation génitale) mariage précoce ou forcé, législation discriminatoire, menaces, coercition, privation de scolarité, de nourriture ou de vêtements aux filles/femmes, en raison de leur sexe.</p> <p><i>Encourager toutes les idées et les exemples. Veiller à ce que toutes les formes de violence soient couvertes. Il est important de signaler que les hommes et les garçons peuvent aussi être ciblés d'abus sexuel, habituellement commis par un autre homme, mais que les filles et les femmes sont davantage touchées.</i></p> <p><i>Synthétiser et conclure :</i> <i>Rappeler que très souvent les traditions, «les spécificités culturelles » et la religion sont utilisées pour justifier l'usage de la violence envers les femmes et que le droit d'être libre est un droit fondamental</i></p>
	<p>1) Expliquer que les conséquences des VBG peuvent être classifiées en trois grands domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Santé b) Emotionnel, social et psychologique c) Juridique/système judiciaire <p>2) Diviser les participants en 4 groupes représentant chacun un de ces 4 secteurs et demander aux participants dans leur groupe de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Revoir les différentes formes de VBG identifiées lors de la première étape. ☒ Lister et discuter des conséquences/incidences des VBG dans leur secteur. Tâcher d'inclure les conséquences directes sur la victime, ainsi que leurs incidences sur la société, la famille, le gouvernement etc. ☒ Préparer un papier recensant la liste des conséquences identifiées par leur groupe. ☒ Au fur et à mesure que chaque groupe lit sa propre liste, le facilitateur écrit les exemples au sommet de l'arbre en forme de branches.

Notes au facilitateur	<p>Les conséquences des VBG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur la santé : <ul style="list-style-type: none"> ✍ Conséquences sur la victime : Blessures, handicap, ou mort. MST/Sida. Impact sur la santé de la reproduction, désordres menstruelle, grossesse non désirée, avortement à risque/Dépression, maladies psychosomatiques/ Mutilations génitales, infections, perte du désir et relations sexuelles douloureuses, grossesses difficiles, stérilité etc ✍ Impact sur l'ensemble de la société : Coût - Sur le plan émotionnel et psychologique : Maladie mentale, suicide, dépression, isolement, anorexie, insomnie etc - Sur le plan légal et sur le système judiciaire : Pression sur la police et système judiciaire, manque d'accès à la justice, manque d'information sur les lois existantes, coût pour la victime etc
Etape 3 Causes et facteurs contributants	<p>1) Demander au groupe d'identifier les causes et les facteurs qui contribuent à l'existence de la VBG. Utiliser le 1/3 de l'espace existant en dessous de l'arbre pour les lister au fur et à mesure qu'ils sont énoncés par les membres du groupe.</p>
	<p>Causes potentielles/facteurs à mettre en exergue :</p> <p>Inégalité de genre, asymétrie de pouvoir entre les hommes et les femmes ? Volonté de domination et de contrôle ? Manque de respect aux femmes, manque de respect aux droits humains ? Division des rôles dans la famille et dans la société ? Perte des valeurs et dissolution des solidarités familiales traditionnelle ? Pratiques culturelles et traditions ? croyances religieuses ? Pauvreté ? Alcool, drogue ? Législation et système judiciaire ? impunité des agresseurs ?</p>
Notes au facilitateur	<p>Points à mettre en exergue pour résumer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ Les VBG comprennent tout abus physique, mental et social dirigé contre une personne, sur la base du genre ou du sexe et prend ses racines dans l'inégalité de genre. ✍ L'impact des VBG dépasse la seule victime et s'étend à l'ensemble de la société. C'est pourquoi, les stratégies à mettre en place pour éradiquer la violence, doivent adopter une approche globale et holistique qui implique plusieurs secteurs à la fois. ✍ Il y a plusieurs facteurs qui contribuent à perpétuer certaines formes de VBG, dont l'alcoolisme, la pauvreté etc, cependant les inégalités de genre jouent un rôle fondamental dans la majorité des cas.

1.3.4 Le cycle de la violence.

Plusieurs études qui se sont penchées sur la violence conjugale montrent que celle-ci se manifeste généralement sous forme de cycles. Cette violence s'installe progressivement dans le couple, elle est rarement subite.

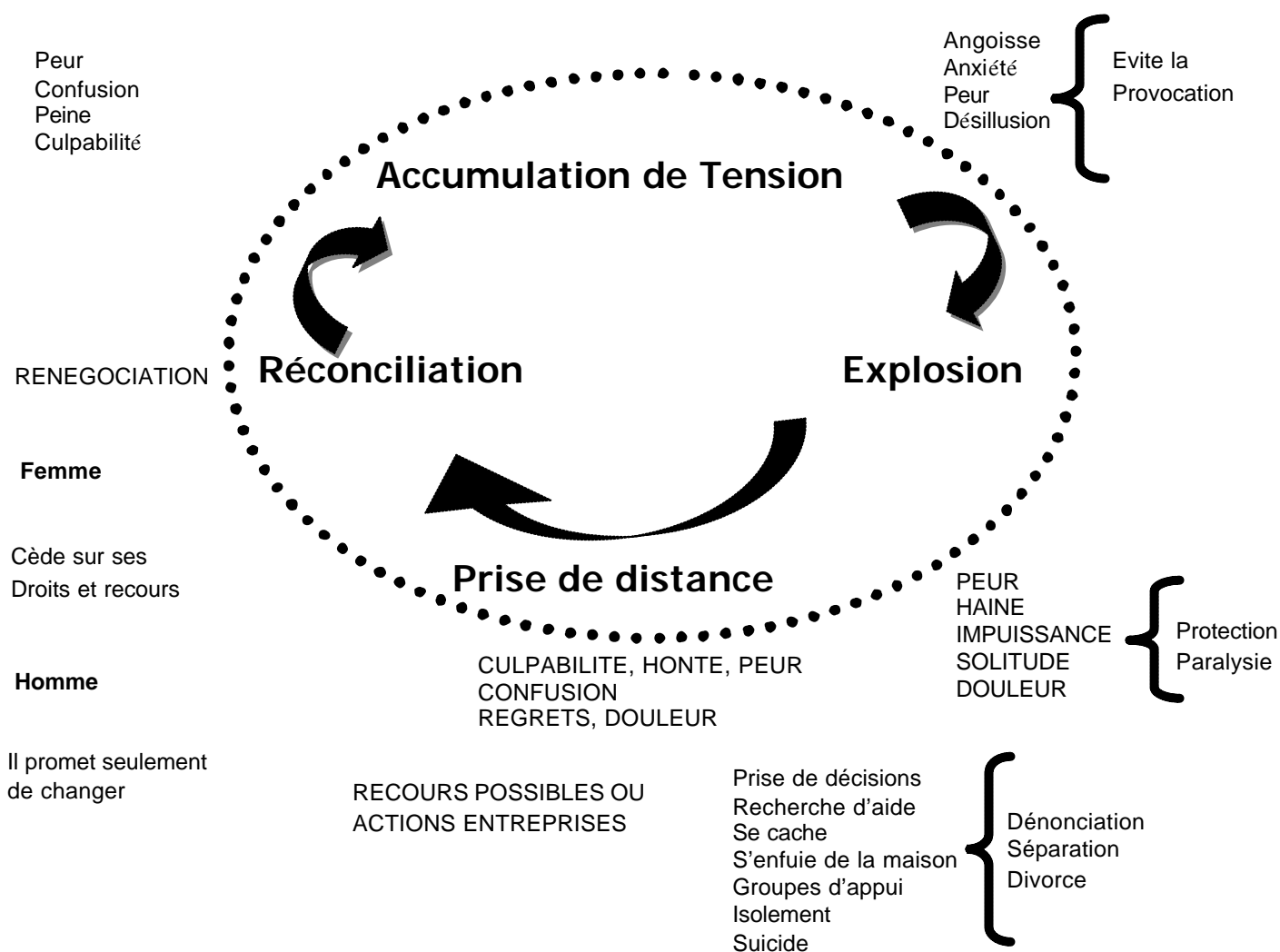
Classiquement, le cycle de violence se déroule en quatre phases et de manière répétitive. A chaque étape, le danger augmente pour celle qui subit.

- *Une phase de tension*, d'irritabilité de l'homme, liées selon lui à des soucis ou à des difficultés de la vie quotidienne. Pendant cette phase, la violence n'est pas exprimée directement, mais elle transparaît à travers les mimiques (silences hostiles), les attitudes (regards agressifs) ou le timbre de la voix (ton irrité). Tout ce que fait le conjoint ou la compagne énerve. Pendant cette phase de montée de la violence, l'homme tend à rendre la femme responsable des frustrations et du stress de sa vie. Bien sûr, les raisons invoquées par lui ne sont qu'un prétexte et en aucun cas une cause de la violence. A cette étape, les victimes ne sont pas encore capables de comprendre ce qui se passe et les stratégies utilisées consistent à éviter les dégâts, à minimiser les choses et faire baisser la tension.
- *Une phase d'agression*, où l'homme donne l'impression de perdre le contrôle de lui-même. Ce sont alors des cris, des insultes et des menaces ; il peut aussi casser des objets avant d'agresser sa compagne physiquement. La violence physique commence progressivement : bousculades, bras tordus, gifles, puis coups de poing et éventuellement recours à une arme. La perte de contrôle de l'agresseur et son désir de destruction sont les traits distinctifs de cette phase. Face à cette explosion, la victime peut protester, éviter les coups, fuir ou se réfugier dans une autre pièce, mais elle évite généralement de répondre du coup par coup, car elle a peur. Elle sait que toute réaction violente de sa part ne fera qu'augmenter la violence de son partenaire. C'est pour elle une question de survie. Une fois passée, l'agression laisse place en elle à de l'anxiété, de la tristesse, et à un sentiment d'humiliation et d'impuissance.
- *Une phase d'excuses, de répit amoureux et de réconciliation*, où l'homme cherche à se faire pardonner et à minimiser son comportement. Cette phase se caractérise par une période d'accalmie, voire de comportement amoureux de la part de l'agresseur. L'explosion de violence est suivie de remords et l'homme tente de s'en débarrasser en cherchant une explication qui pourrait le déculpabiliser. Le plus facile est de rendre sa partenaire responsable ; elle l'a provoqué. Ou il justifie son comportement par des motifs extérieurs (surcharge de travail, alcool, fatigue etc). Pour se faire pardonner, l'homme adopte alors une attitude agréable. Il devient attentif et prévenant. On interprète cette phase comme une manipulation des hommes pour mieux «tenir» sa victime. En réalité, à ce moment précis, les hommes sont sincères, car ils sont paniqués à l'idée qu'ils sont allés trop loin et que leur femme peut les quitter. C'est la peur de l'abandon qui conduit à ce changement de comportement. Pendant cette phase, les femmes reprennent espoir de voir les choses s'arranger. C'est généralement à ce moment-là qu'elles retirent

leurs plainte ou renoncent à porter plainte. Le cycle de violence peut donc recommencer, parfois de plus belle encore...

Lorsque la violence est installée, les cycles se répètent, telle une spirale qui va en s'accéléralant dans le temps et avec une intensité croissante. Au fur et à mesure, la période de rémission diminue et le seuil de tolérance de la femme augmente. La violence devient normale ; elle est banalisée. A partir d'un certain seuil, si rien ne vient interrompre le processus, la vie de la femme peut être en danger.

Le cycle de la violence



Exercice 1.6	Le cycle de la violence : Projection du film « Papas et mamans » Durée du film : 3 mn 20 Discussion : 20 mn
Objectif	Repérer les différentes phases et les épisodes qui caractérisent généralement la violence conjugale.
Matériel	Radio-projecteur et K7 Vidéo (VHS)

Notes au facilitateur	<p>Après la projection du film, le facilitateur ouvre le débat et encourage l'échange d'idées et d'exemples entre les participants.</p> <p>Les principales phases de la violence cyclique doivent être identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> -phase de tension -phase d'agression -phase d'excuses et de réconciliation <p>Il est utile cependant de rappeler que toutes les violences n'obéissent pas forcément à ce modèle et que l'on peut rencontrer des formes intermédiaires que l'on pourrait qualifier de « violences perverses »</p>
------------------------------	---

1.3.5 Profils des agresseurs.

Il est difficile d'établir un seul et unique profil de l'agresseur et on dispose de relativement peu d'études sur le sujet. La plupart des études concernant la violence faite aux femmes ont été réalisées par des militantes ou des chercheuses féministes ou des bénévoles d'associations. De ce fait, elles se placent pratiquement toutes du point de vue de la femme victime de violence. N'ayant pas accès aux hommes violents, elles tendent à les mettre tous dans un même groupe. Or il existe, selon les spécialistes, différents types d'hommes violents.

L'explication sociologique met avant tout l'accent sur la socialisation des petits garçons et leur préparation à occuper un rôle dominant et dominateur dans la famille et la société. Aux femmes, on attribue des comportements typiquement « féminins », tels que la douceur, la passivité, l'abnégation, alors qu'aux hommes seraient forts, dominants et courageux. Comme le montre Pierre Bourdieu¹⁹, tout ce qui est valeureux, respectable, digne d'admiration est du domaine du masculin, alors que ce qui faible, méprisable et indigne est du registre féminin.

D'autres approches mettent en avant, les traumatismes subis dans l'enfance pour expliquer le phénomène. Il apparaît en effet, qu'un pourcentage important d'hommes poursuivis en justice pour violence à l'encontre des femmes auraient souffert de maltraitances dans leur enfance.

Un autre angle d'approche se fonde sur la théorie de l'apprentissage social. Les comportements violents s'acquièrent par l'observation des autres et se maintiennent s'ils sont valorisés socialement. Les enfants élevés par un père violent ont tendance à recourir à la violence comme mode de fonctionnement. Ils prendront l'habitude de réagir par la violence pour résoudre les problèmes, soulager les tensions et ou se valoriser. Dans le même ordre d'idées, la pornographie favoriserait les stéréotypes dans les relations sexuelles et banaliserait l'agression sexuelle et le viol.

Cependant tout porte à croire que ces différentes approches ne sont pas contradictoires, mais bien complémentaires et toutes sont à prendre en compte.

Les principaux traits caractéristiques des hommes violents sont :

La déresponsabilisation

¹⁹ Bourdieu Pierre, La Domination masculine. Seuil, Paris, 1998.

Tous les hommes violents ont tendance à minimiser leurs gestes, à se trouver des justifications, notamment en tenant la femme pour responsable. Les causes extérieures qu'ils évoquent sont le plus souvent stéréotypées :

- provocation de la part de la partenaire
- stress au travail,
- soucis d'argent,
- alcool/drogue

Le déni pour eux est un moyen d'échapper à la honte et à la culpabilité, mais c'est aussi un moyen de ne pas voir leur fragilité interne.

La fragilité psychologique..

Ce sont leur fragilité et leur sentiment d'impuissance intérieure qui amèneraient les hommes violents à vouloir contrôler et dominer les femmes et notamment leur compagnes. L'acte violent agit chez eux comme une protection de leur intégrité psychique. Le contrôle sur l'autre, à l'extérieur, vient suppléer leur manque de contrôle interne. « La violence est pour ces hommes un palliatif pour échapper à l'angoisse, ainsi qu'à la peur d'affronter les affects de l'autre, peur d'affronter les leurs ».²⁰

La relation fusionnelle et l'angoisse d'abandon..

L'homme violent dans le couple est incapable d'établir une distance entre lui et l'autre, qui lui permet une relation saine. Sa crainte d'être abandonné l'amène à établir une relation fusionnelle avec l'autre, sans position de recul. Trop de proximité avec l'autre engendre un sentiment d'étouffement de la partenaire. Les féministes espagnols ont beaucoup travaillé sur la différence entre amour et possession. Quand un homme dit à une femme « Je te veux toute à moi », cela signifie le désir, mais il peut signifier aussi « tu m'appartiens, rien qu'à moi et tu n'existe pas sans moi ». Leur slogan pour sensibiliser les jeunes à cette question est « l'amour ne tue pas ! il n'étouffe pas... bien au contraire il laisse de la latitude à l'autre pour s'épanouir ».

1.4 Les stéréotypes liés à la violence basée sur le genre.

Exergue : « L'erreur ne devient pas vérité ...parce qu'elle se propage et qu'elle se multiplie »

Qu'est-ce qu'un stéréotype ?

Un stéréotype est une image simpliste, un cliché qu'on rapporte à une catégorie de personnes, à une institution ou à une culture. La notion de stéréotype est généralement utilisée négativement pour dénoncer une idée reçue et fautive qui fait obstacle à la connaissance véritable. La constitution des stéréotypes ne parvient à la reconnaissance des objets que sur la base d'images ou de schèmes préconstitués.

La persistance de stéréotypes dans les sociétés modernes, en particulier ceux qui se réfèrent aux caractéristiques ethniques ou au statut de la femme ou de l'étranger et induisent des attitudes racistes machistes ou xénophobes, témoigne de la difficulté qui existe aujourd'hui encore pour faire admettre une idée non stéréotypée de l'être humain, dont la liberté et l'identité singulière ne se laissent pas enfermer dans des catégories toutes faites.

²⁰ Hirigoyen, Marie-France, op. cité p 147

Il existe une série d'idées reçues et d'images préconçues autour de la violence de genre, qui conditionnent la vision que la société se fait de ce phénomène. On nous montre par exemple une femme qui accepte ou jouit de la violence qu'elle subit, tandis qu'on qualifie son agresseur d'un malade. La tendance est ainsi de condamner la femme et de justifier la conduite du mâle violent.

Le mythe est une croyance qui devient réalité et que nous intériorisons à travers la socialisation. Ainsi nous construisons notre identité, nos valeurs, notre manière de penser, d'agir et de sentir.

Au fil du temps, les mythes culturels et les préjugés sociaux ont contribué à l'acceptation et au maintien de la violence et à son invisibilisation, en la considérant comme un problème privé.

Pour prévenir la violence de genre, il est nécessaire d'interroger et de remettre en cause les mythes et les stéréotypes qui expliquent son acceptation et sont à la base de sa tolérance sociale.

Voyons à continuation, quelques mythes et stéréotypes qu'il s'agit de combattre.

Il est faux de croire que :

? *La violence de genre ne se produit que dans les familles « à problèmes », sans éducation et de condition modeste.*

La violence de genre existe dans tous les groupes sociaux et ethniques et dans tous les milieux socio-économiques et culturels. Cependant, toutes les familles peuvent avoir des problèmes, mais toutes n'ont pas recours à la violence pour les résoudre. Il est vrai que la pauvreté et le manque d'éducation sont des facteurs aggravants, mais les études montrent que la violence domestique peut se produire dans n'importe quelle famille, indépendamment de son niveau économique, social et culturel. Quoique l'on voit de plus en plus de femmes appartenant à des milieux aisés, porter plainte et solliciter de l'aide, celles-ci ont davantage tendance, sous pression de la famille, à occulter « le problème » pour sauver la réputation de la famille ou encore leur carrière professionnelle ou celle de leur conjoint.

? *La violence à l'égard des femmes est un problème de pays occidentaux. L'islam immunise nos sociétés contre ce fléau.*

Les études menées par les mouvements de femmes dans différents pays arabes et musulmans montrent bien que l'Islam n'immunise pas les femmes de maltraitances perpétrées par les membres de la famille, la communauté ou par l'Etat. Bien au contraire, la religion musulmane, souvent mal interprétée est utilisée par les Etats et les individus pour justifier les législations inégalitaires et discriminatoires et la violence physique, économique et sociale exercée à leur rencontre.

? *Ce sont des cas isolés, ce n'est pas un problème grave.*

Les cas de violence de genre que nous connaissons et qui nous parviennent ne sont que la partie visible de l'iceberg, car on estime que seuls 5 à 10% des agressions de femmes sont dénoncées. En 1999, plus de 20 000 dénonces ont été déposées, en Espagne

? ***Les agresseurs sont des malades mentaux, des alcooliques ou des drogués.***

Les hommes violents ne souffrent pas spécialement de pathologies psychiatriques. Selon les experts, seuls 5% d'entre eux seraient déséquilibrés. Moins de 10% de cas de violences conjugales sont dus à des troubles psychopathologiques. Quant à l'alcool et aux drogues, même s'ils peuvent favoriser ou aggraver la violence, ils n'en constituent pas cependant la véritable cause, car d'une part nombre d'hommes sont violents sans être dépendants et que d'autre part, tous les alcooliques, les drogués et les malades mentaux ne sont forcément violents. Les études montrent que l'agresseur est quelqu'un qui se comporte généralement de manière tout à fait normale et civilisée en société et avec ses collègues de travail et que sa conduite à cet égard n'éveille aucun soupçon.

Selon l'Association de Juristes « Themis », seuls 5% des hommes jugés pour violence sexuelle étaient dépendants de l'alcool. Les boissons alcoolisées et certaines drogues diminuent les inhibitions et l'auto-contrôle, mais en aucun cas ils ne peuvent excuser ou justifier les comportements violents.

? ***La violence domestique est un problème privé dans lequel personne n'a le droit de s'immiscer.***

Toute situation qui porte atteinte à la liberté et la sécurité d'un être humain doit être considérée comme un délit et non comme une question privée. A ce titre, la violence de genre constitue une violation des droits humains. Il est donc, de la responsabilité des institutions et de toute la société de protéger ces droits et de punir ce délit. Pendant longtemps, la société a ignoré ou justifié la violence de genre, en prétextant qu'elle relevait de l'ordre privé. Heureusement, la communauté internationale a enfin reconnu que....

? ***Les femmes aiment cela, elles supportent parce qu'elles le veulent bien.***

Même si cette idée est largement répandue, aucune femme ne cherche et ne jouit d'être maltraitée. Si les femmes ne partent pas, c'est qu'elles sont piégées, mises sous emprise. Il y a plusieurs raisons qui rendent difficile la décision de mettre fin à la maltraitance : dépendance économique, émotionnelle, peur, honte, perte d'auto-estime, sentiment de culpabilité, espoir que l'agresseur change etc ... La difficulté qu'ont les femmes à quitter un conjoint violent ne peut être comprise qu'en tenant compte de la vulnérabilité du statut de la femme dans notre société et des rapports de soumission/domination que ce statut leur impose. Selon une étude réalisée sur un échantillon de 500 jeunes espagnols de 14 à 18 ans, 14% des garçons considèrent que les femmes

qui sont objet de violence sont fautives et qu'elles maintiennent la situation parce que ceci leur plaît.²¹

? *Ceci n'arrive qu'aux femmes adultes, les jeunes femmes d'aujourd'hui ne le permettraient pas. Les jeunes garçons ne maltraitent pas les jeunes filles.*

Il n'y a pas de limite d'âge pour subir les mauvais traitements. Plusieurs jeunes filles vivent des situations de violence dans leur famille, où elles apprennent à supporter les mauvais traitements et finissent par intérioriser le modèle de la victime.

? *Si il y a des enfants, le mieux c'est de résister pour maintenir l'unité de la famille.*

Un foyer dans lequel sévit la violence est un foyer déstructuré et déstructurant. C'est pourquoi, il est préférable de soustraire les enfants à cet environnement, dans laquelle ils peuvent apprendre à devenir de futures victimes ou de futurs agresseurs. Il ne faut pas oublier par ailleurs que les mineures eux-mêmes sont souvent objet d'agressions dans la famille.

? *Si elle était vraiment maltraitée, pourquoi continuerait elle à vivre avec lui ?*

La spirale de la violence provoque chez les femmes perte d'auto-estime, dépression, peur et sentiment de culpabilité. C'est ce qui explique qu'elles n'abandonnent pas l'agresseur. Dans beaucoup de cas elles sont dépendantes économiquement et gardent l'espoir de voir les choses changer. Elles craignent de faire du tort à leurs enfants et ont parfois peur d'être agressées mortellement, si elles quittent le domicile conjugal.

? *Les garçons sont violents par nature.*

S'il en était ainsi, tous les garçons seraient toujours violents et avec toutes les personnes. La violence de genre est acquise, elle est le résultat de tout un processus de socialisation. Elle n'est pas innée.

? *Les femmes aussi peuvent être tout aussi violentes que les hommes.*

Même s'il existe bien sur des femmes qui agressent leur compagnon, ce sont des cas rares et dans la majorité des cas, il s'agit de réactions de défense. Les femmes peuvent être violentes et, quand elles le peuvent, utiliser les outils du pouvoir. Cependant, si des hommes sont violentés par leur femme, ce n'est pas du tout dans les mêmes proportions que les femmes. Dans 98% des cas de violence, l'auteur est un homme. Par ailleurs, la violence des femmes est le plus souvent réactive. La majorité de celles qui ont tué leur conjoint l'ont fait dans un contexte de protection légitime ou de légitime défense, face aux violences dont elles étaient victimes. D'autre part, étant donné que leur force physique est moindre, la violence des femmes a des conséquences moins dramatiques que celle des hommes. Elles frappent à main nue et beaucoup plus rarement en utilisant des objets contondants. De toutes les façons, la condamnation sociale est beaucoup plus dure et sévère lorsqu'il s'agit d'une femme qui agresse un homme que le contraire.

²¹ Article « de chaque 100 heures de travail non rémunéré, 80 sont exécutées par des femmes » étude présentée par José Diaz-Aguado. Journal El Mundo (9 mars 2000).

Exercice 1.7	Mythes et stéréotypes relatifs à la violence à l'égard des femmes Durée : 30 mn
Objectifs	Permettre aux participants d'interroger et de remettre en cause les mythes et les stéréotypes qui expliquent l'acceptation de la VBG et sont à la base de sa tolérance sociale.
Matériels	Flipchart, stylos
Méthode	1) Demander aux participants de former 2 groupes 2) Leur demander de recenser tout ce qui se dit communément sur la violence à l'égard des femmes et de l'écrire sur une feuille de papier 3) Dans une deuxième étape, rassembler toutes les assertions sur le tableau et discuter en groupe élargi, en dessinant 2 colonnes : une pour les mythes, une autre pour les réponses à ces assertions.

1.5 L'ampleur du phénomène.

L'estimation de la prévalence des différentes formes et manifestations de la violence à l'égard des femmes est une opération difficile qui pose d'emblée le problème de la collecte et du traitement des données. En effet, les données disponibles dans divers pays au monde, ne recouvrent qu'une très faible partie des faits, qui proviennent du recueil des plaintes déposées auprès des forces de police, des centres médicaux ou des mouvements féministes militants, dont les moyens restent souvent dérisoires face à l'ampleur du problème.

En dépit des efforts accomplis ces dernières années, la connaissance que nous avons du phénomène demeure très partielle et ne permet pas que les politiques et stratégies soient élaborées en connaissance de cause. De nombreux pays continuent de manquer cruellement de données ou de données fiables. En outre, très peu de pays assurent une collecte régulière de données sur la violence à l'égard des femmes, qui permettent de mesurer l'évolution du problème et de déterminer la manière dont les différentes formes de violence affectent les différents groupes de femmes, en tenant en compte des facteurs comme l'âge, le milieu géographique, le niveau d'instruction etc.

Cependant, les études et enquêtes menées au cours des dernières années par de multiples organismes, notamment des ministères, des bureaux de statistiques nationaux, des universités, des organisations internationales des ONG et des associations de défense des droits des femmes, montrent très clairement que la violence à l'égard des femmes est un phénomène largement répandu et que ses effets sont particulièrement dévastateurs sur la santé et le bien-être des femmes et de leurs enfants.

Toutes les enquêtes donnent des chiffres similaires, selon que l'on tient compte ou pas de la violence psychologique.

Etats-Unis.

Plus de 25% des couples américains ont vécu un ou plusieurs épisodes de violence domestique. Les chiffres de la maltraitance pendant la grossesse varient entre 1% et 17% (Campbell et al., 1992).

Canada.

Une femme sur 4 a subi de la violence de la part de son partenaire actuel ou précédent et, dans 20% des cas, cette violence a commencé pendant la grossesse.

Selon le Conseil consultatif canadien sur la situation des femmes, 18% des femmes qui se présentent aux urgences des hôpitaux seraient des victimes de violence conjugale.

Chaque année en moyenne, 20 Québécoises sont assassinées par leur conjoint (Centre canadien de la statistique juridique).

Hollande.

20% des femmes entre 20 et 60 ans ont subi des violences physiques dont 11% graves et répétées, de la part de leur partenaire (Romkens, 1989).

Angleterre.

Une femme sur 4 déclare avoir vécu des expériences de violence domestique, 1 femme sur 10 dans les douze derniers mois (Mooney, 1993).

Espagne.

En Espagne, les chiffres sont effarants²² et ont amené les politiques sous la pression des associations féministes, à réagir :

- ? en 2001, 50 femmes ont été tuées par un partenaire violent;
- ? en 2002, 53 femmes ;
- ? en 2003, 61 femmes ;
- ? en 2004, 58 femmes.

Selon une étude de l'Institut de la femme, près de deux millions de femmes seraient *techniquement maltraitées*, ce qui ne signifie pas seulement des violences physiques, mais aussi des menaces, des insultes, des privations ou des vexations. D'après les données de l'enquête, ces femmes ont en majorité plus de 40 ans, sont mariées ou plus souvent divorcées, ont fait peu d'études et vivent dans une ville de plus de 20 000 habitants. 70% de ces femmes ont attendu plus de cinq ans avant de se confier à quelqu'un. En 2003, plus de 100 espagnoles ont été assassinées par leur conjoint, leur compagnon ou ancien compagnon.

²² Selon Amparo Marzal Martinez, Ministère des Affaires Sociales ; lors des Jornadas sobre la violencia de género, UNAF, 17 et 1^{er} novembre 2004.

En Algérie

Les données d'une enquête nationale réalisée en 2006 par l'INSP, révèlent que 53% des femmes déclarent avoir été victimes de violences. Sur un échantillon de 10 000 femmes battues, 50% ont entre 23 ans et 40 ans. En outre, 73% des femmes ont été agressées chez elles. Dans la majorité des cas, l'auteur de ces violences est le mari.

En Tunisie.

Quoique l'information relative à ce sujet reste parcellaire, une étude menée Belhadj en 1997 en milieu hospitalier révèle que 35% des femmes ont été agressées au moins une fois par leur époux. Quant à la nature de l'agression, elle serait psychologique dans 98% des cas et physique dans 42%.

Au Maroc

Il ressort des données collectées auprès des centres d'écoute et des institutions publiques que 82% des actes de violence subies par les femmes se produisent dans la sphère domestique et que 87% de ces actes sont commis par l'époux. Dans près de 9,7 fois sur 10, la violence est perpétrée par des personnes avec lesquelles les victimes entretiennent des relations intimes ou des personnes connus par elles²³. Pour l'Association marocaine de lutte contre la violence à l'égard des femmes, les femmes mariées sont les plus exposées à la violence. Elles représentent 76,99% des femmes battues, contre 11,23% pour les femmes divorcées. La forme de violence la plus répandue est de type psychologique (insultes, menaces, dénigrement systématique) avec 47,80%, suivie par la violence économique (privation d'autonomie financière) 30,78%, physique (sérvices corporels) 17,35% et sexuelle (viols et sérvices sexuels) 4,07%.

Partout dans le monde.

D'après le sondage Eurobaromètre 1999, une femme européenne sur 5 a été, au moins une fois dans sa vie, victime de violence de son compagnon et 25% des crimes commis concernent un homme ayant agressé sa partenaire.

Aux Etats-Unis, les études montrent qu'un quart des femmes ayant accès aux urgences sont victimes de violence conjugales ; en psychiatrie, un quart des femmes qui se suicident ont été victimes de violences conjugales.

Lors de ces enquêtes, il apparaît clairement que la violence psychologique est identifiée par les femmes comme faisant partie de la violence conjugale. Cela débute par du non-verbal, se poursuit par des insultes pour aboutir à la violence physique ou à la mort.

²³ Saâd Belghazi, op cité p. 34

1.6 La violence à l'égard des femmes et les instruments internationaux.

Après de nombreuses années de lutte, l'action sur le terrain des organisations féministes et mouvements de femmes dans le monde a fini par porter la question de la violence à l'égard des femmes sur le devant de la scène internationale. Aujourd'hui l'Organisation des Nations-Unies accorde une grande attention à ce problème et considère la violence à l'égard des femmes comme une forme de discrimination et une violation des droits fondamentaux des femmes. La communauté internationale s'est engagée à protéger les droits et la dignité des hommes et des femmes, via de nombreux traités et déclarations.

Les premières initiatives de lutte contre la violence à l'égard des femmes au niveau international ont mis l'accent en premier sur la famille. Sans pour autant se référer explicitement à la violence, le Plan d'action mondial pour la femme, adopté en 1975 lors de la Conférence de l'Année internationale de la femme à Mexico, a appelé l'attention sur la nécessité de mettre en œuvre des programmes éducatifs et des approches propres à résoudre les conflits familiaux en garantissant dignité, égalité et sécurité à chacun des membres de la famille. Toutefois, la tribune des ONG, tenue en parallèle à la conférence et le tribunal international des crimes contre les femmes, tenu à Bruxelles en 1976 ont mis en évidence de nombreuses autres formes de violence à l'égard des femmes.

La deuxième conférence mondiale à mi-parcours de la Décennie des Nations-Unies pour la femme organisée à Copenhague en 1980, a adopté une résolution sur la violence dans la famille. La conférence s'est référée à la violence au foyer dans son rapport final et a, dans le contexte des soins de santé, plaidé pour la mise en place de programmes d'élimination de la violence à l'égard des femmes et des enfants et de protection des femmes contre tout abus physique et mental.

La mobilisation des femmes sur le sujet s'est accrue au début des années 80 et la troisième conférence mondiale sur les femmes organisée à Nairobi en 1985 a fait une large place au problème.

Les stratégies prospectives d'action de Nairobi pour la promotion de la femme ont tenu compte de la prévalence de la violence contre les femmes qui « sous diverses formes, s'exerce partout, dans la vie quotidienne », et ont recensé les diverses manifestations de cette violence en appelant l'attention sur la situation des femmes victimes de mauvais traitement à domicile, de trafics de prostitution forcée ou encore de conflits armés.

Au début des années 90, le mouvement des femmes a intensifié ses efforts pour que la violence à l'égard des femmes soit reconnue comme une question touchant le respect des droits fondamentaux de l'être humain. En prévention de la Conférence mondiale sur les droits de l'homme tenue à Vienne en 1993, des femmes se sont réunies et ont fait pression au niveau mondial et régional pour que le droit relatif aux droits de l'homme s'étende aux expériences vécues par les femmes et ont dirigé un tribunal mondial qui a entendu les témoignages de femmes, touchant notamment des cas de violence familiale dans les monde entier. La Conférence de Vienne a également donné une impulsion considérable à l'adoption, plus tard la même année, de la Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes par

l'Assemblée générale.²⁴ La déclaration énonce entre autres une série de mesures à prendre par les Etats pour prévenir et éliminer la violence. Elle exige en outre qu'ils condamnent la violence à l'égard des femmes et qu'ils n'invoquent pas de considération de coutume, de tradition ou de religion pour se soustraire à l'obligation de l'éliminer.

La Déclaration et le Programme d'action de Beijing, adoptés par 189 pays lors de la quatrième Conférence mondiale sur les femmes, tenue à Beijing en 1995, consolident ces avancées en soulignant que la violence à l'égard des femmes est une violation de leurs droits fondamentaux et un obstacle au plein exercice de tous leurs droits. Le Programme d'action de Beijing a identifié 12 domaines de préoccupation critiques, l'un d'entre eux portant sur la violence à l'égard des femmes. Celui-ci définit trois objectifs stratégiques à atteindre :

- ✗ Prendre des mesures concertées afin de prévenir et d'éliminer la violence à l'égard des femmes
- ✗ Etudier les causes et les conséquences de la violence à l'égard des femmes et l'efficacité des mesures de prévention
- ✗ Eliminer la traite des femmes et aider les femmes victimes de violences liées à la prostitution et à la traite.

Ces objectifs énoncent une série de mesures concrètes à prendre par les gouvernements, notamment la mise en œuvre d'instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme ; l'adoption et l'examen périodique d'une législation sur la violence à l'égard des femmes ; l'accès à la justice et des voies de recours dignes de ce nom ; des mesures et programmes visant à protéger et aider les femmes victimes de violence ; enfin, des actions de sensibilisation et d'éducation.

De plus, la vingt-troisième session extraordinaire de l'Assemblée générale de l'ONU « Femmes de l'an 2000 : Egalité entre les sexes, développement et paix pour le vingt-et-unième siècle » connue également comme Beijing +5, a réitéré que la violence à l'égard des femmes est un secteur d'inquiétude hautement prioritaire. Le document résultant de cette session fait appel aux gouvernements pour éliminer la législation discriminatoire avant 2005 et réaffirme l'obligation des gouvernements à adopter des mesures afin de mettre un terme aux pratiques traditionnelles ou coutumières affectant la santé des femmes et des filles.

La résolution 1325 (2000) du Conseil de sécurité sur les femmes, la paix et la sécurité a marqué une étape dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes dans les situations de conflits armés. Constatant la nécessité de la pleine mise en œuvre d'une législation garantissant les droits des femmes et des filles pendant les conflits armés, la résolution plaide pour des mesures spéciales visant à les protéger et met l'accent sur la responsabilité de tous les Etats de mettre fin à l'impunité des auteurs de cette violence.

Beaucoup de développements positifs dans le domaine de la jurisprudence et des structures ont pris place depuis 1995. Par le biais de la **Déclaration du millénaire des Nations-Unies** (2000), les Etats membres de l'ONU ont promis de «combattre toutes les formes de

²⁴ Résolution 48/104 de l'Assemblée générale.

violence à l'égard des femmes » comme faisant partie d'un engagement pour exécuter les pratiques et principes des droits humains, y compris les droits des femmes.

Quelques instruments internationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes.

La violence à l'égard des femmes a été considérée comme un problème mondial si important et nuisible, que pas moins de dix différentes conventions internationales, déclarations et autres traités y font référence, dont :

- ? La Déclaration sur la protection des femmes et des enfants en période d'urgence et de conflits armés (1974) ;
- ? La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW, 1979) ;
- ? La Convention sur les droits des enfants (1979) ;
- ? La Déclaration et programme d'action de Vienne (1993) ;
- ? La Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (1994) ;
- ? Le Programme d'action du Caire (1994) ;
- ? La Convention inter-américaine sur la prévention, la répression et l'éradication de la violence à l'égard des femmes (1994) ;
- ? Le Programme d'action de Copenhague (1995) ;
- ? La plate-forme d'action de Beijing (1995) ;
- ? Le Protocole Optionnel de CEDAW (1999) ;
- ? La Déclaration du Millénaire (2000) ;
- ? La résolution 1325 du Conseil de sécurité sur les femmes, la paix et la sécurité (2000) ;
- ? La Déclaration d'engagement de l'UNGASS sur VIH/SIDA (2001) ;
- ? et le Protocole pour prévenir, supprimer et punir le trafic des personnes, en particulier des femmes et des enfants, complétant la Convention des Nations-Unies contre le crime organisé transnational (2003).

Chapitre II

La relation d'aide : techniques de l'écoute et pratiques de l'entretien.

Les stratégies permettant d'apporter une aide et une réponse à la demande de personnes en difficultés sont souvent des émanations de la psychologie clinique et des techniques de « counselling ». Cependant, depuis quelques décennies, des travailleurs sociaux, intervenant dans divers domaines ont successivement emprunté aux courants de la psychologie des modèles leur permettant de s'adapter aux situations de l'entretien social. Désormais, la technique de l'entretien constitue un champ beaucoup plus ouvert qu'il ne l'était antérieurement. L'émergence de nouveaux publics en difficultés, jusqu'alors méconnus de l'action sociale a sans doute contribué à étendre et assouplir cette pratique de communication si originale basée sur les techniques d'entretien.

Cette deuxième partie du manuel est consacrée à la situation d'aide et aux techniques de l'entretien, qui sous tendent le comportement professionnel d'une écoutante. Elle a pour principaux objectifs de :

- ✗ Connaître les références théoriques qui fondent le concept de « counselling » et de relation d'aide
- ✗ Définir la notion de relation d'aide
- ✗ Identifier les objectifs de la relation d'aide
- ✗ Identifier et caractériser chacune des attitudes qui peuvent être adoptées au cours de l'entretien..
- ✗ Enumérer les composantes de l'attitude compréhensive
- ✗ Indiquer les fonctions de la synthèse globale de l'écoute après l'entretien.

2.1 Historique et champ d'application de la relation d'aide.

La relation d'aide a toujours existé. Le premier concept rattaché à cette relation était le *counseling*, défini comme «une relation dans laquelle une personne tente d'aider une autre à comprendre et à résoudre des problèmes, auxquels elle doit faire face». ²⁵

Le counseling s'est d'abord développé aux Etats-Unis au début du XXème siècle : En 1908, F. Parsons va ouvrir à Boston un des premiers centres de counseling (Centre de guidance juvénile). En 1909, le mouvement de santé mentale lancé par C. Beers va établir des programmes de counseling dans des services psychiatriques. Dans les années 30, Carl Rogers va bouleverser aux Etats-Unis la psychologie clinique en remettant la personne au centre du dispositif thérapeutique. Il initialisera un des grands de counseling : l'approche centrée sur la personne, développée dans son ouvrage *Counseling and psychotherapy*, paru en 1942.

En France, le counseling a été introduit en 1928, sous la forme du conseil d'orientation professionnelle. Dans les années 1950, apparaît dans le travail social une nouvelle méthode : le *case work*. Cette aide psychologique individualisée s'appuie sur les principaux concepts de C. Rogers, dont le droit pour le client d'être considéré et traité comme une personne, son besoin d'être respecté, de ne pas être jugé et d'établir lui-même ses propres choix.

En 1961, l'Association Française des Centres de Consultation conjugale va développer, autour du psychiatre et psychanalyste J. Lemaire, le counseling auprès des couples (conseil conjugal). Ce

²⁵ <http://www.commentdire.com/counseling/bref-historique-counseling.htm>.

courant va intégrer des concepts issus de la psychanalyse, de la psychosociologie des groupes et d'auteurs comme Moreno, Rogers et Lewin.

En 1987, l'Organisation Mondiale de la Santé, va choisir et recommander le counseling comme méthodologie d'aide, de soutien et de prévention la plus appropriée au niveau mondial, pour faire face aux innombrables menaces engendrées par l'épidémie de l'infection par le VIH.

Aujourd'hui, le terme de « counseling » est utilisé pour désigner un ensemble de pratiques très diversifiées, au sein de multiples champs d'application (santé mentale, counseling pratiqué dans les institutions scolaires et universitaires, vie familiale et conjugale, orientation professionnelle, santé de la reproduction, assistance aux femmes victimes de violence etc). Il couvre une gamme de services d'accompagnement ou de soutien aux personnes confrontées à une situation difficile : cas de maladie grave (cancer, SIDA, etc.), tentative de suicide, viol, torture, toxicomanie, violence domestique etc.

2.2 Les modèles théoriques du counseling.

2.2.1 L'approche centrée sur la personne de C. Rogers²⁶.

Développé par Carl Rogers, durant les années 40, ce modèle place une confiance dans les capacités de l'individu à résoudre ses problèmes. La relation d'aide psychologique est ainsi définie, comme « une relation permissive, structurée de manière précise, qui permet au client d'acquérir une compréhension de lui-même à un degré qui le rend capable de progresser à la lumière de sa nouvelle orientation (...) Toutes les techniques utilisées doivent avoir pour but de développer cette relation libre et permissive, cette compréhension de soins dans l'entretien d'aide et cette orientation vers la libre initiative de l'action »²⁷. Selon la conception rogorienne, la relation d'aide consiste à offrir au client les possibilités d'une compréhension de soi par une nouvelle perception et une acceptation de soi. L'aidant facilite l'expression et la reconnaissance des sentiments négatifs et positifs de l'aidé, sans chercher à l'influencer, en lui manifestant un intérêt authentique.

L'aidant selon Rogers, favorise cette progression en adoptant certaines attitudes ou qualités fondamentales qui sont :

- ***l'acceptation*** : appelée aussi considération positive inconditionnelle, elle désigne la capacité d'un individu d'accepter et de respecter tout ce qu'une personne exprime (honte, culpabilité, dévalorisation de soi..) sans lui porter ni jugement, ni évaluation d'ordre moral.

- ***l'authenticité*** : appelé aussi congruence, elle désigne « la capacité d'une personne d'être ce qu'elle est, de jouer les rôles qui lui conviennent, à sa façon, sans façade ni prétention ».

²⁶ Carl Rogers est un grand psychologue et psychothérapeute américain, mort en 1968 et qui a été à l'origine du courant « humaniste » des psychothérapies dans les années 1950, à une époque où seuls régnaient les courants comportementalistes et psychanalytiques. Son postulat de départ est que chaque personne a en elle une faculté de croître au mieux de ses possibilités, qu'il a nommé « la tendance actualisante ». Cette faculté nécessite des conditions favorables pour être mise en œuvre : la relation avec des personnes qui vont accepter positivement ce qu'elle est, sans conditions, tout en étant honnête avec elle (la congruence) dans un climat d'empathie.

²⁷ Rogers. C. La relation d'aide et la psychothérapie. ESF éditeur. Paris. 1986. p 33

-l'empathie : la compréhension empathique consiste en la représentation correcte du cadre de référence d'autrui(...)elle suppose que la personne peut percevoir une situation et éprouver un sentiment, comme si elle était l'autre, sans jamais oublié qu'il s'agit bel et bien de l'expérience de l'autre ».

Ceci veut dire que si l'aidant manifeste de l'authenticité, une compréhension empathique adéquate et une considération positive inconditionnelle et que le client perçoit ces attitudes, il accomplira un changement bénéfique, en cheminant vers l'actualisation des soi et en surmontant les restrictions qu' il a intériorisées.

Dans la relation d'aide centrée sur la personne, l'expérience présente est importante et fournit les ressources pour la croissance personnelle du client et favorise le changement. L'aidant assume le rôle de facilitateur et aide le client à établir et à attacher une signification à son expérience intérieure. Toute expression qui est de nature à être interprétée comme une évaluation doit être évitée par l'aidant, comme les questions interrogatoires ou exploratoires et les descriptions du client.

L'approche centrée sur la personne nourrit une relation une relation qui inclut la chaleur, la sympathie de la part du conseiller, sentiments exprimés librement et influencés par un climat permissif caractérisé par l'absence de coercition ou de pression. Dans sa relation avec le client, l'aidant est considéré comme un facilitateur et le client est « l'autre ».

Un important postulat de base de cette approche, est d'une part, que tout individu est animé d'une tendance inhérente à développer toutes ses potentialités de manière à favoriser sa conservation et son enrichissement et d'autre part, tout individu possède, potentiellement, la compétence nécessaire à la solution de ses problèmes ou encore « la capacité inhérente de s'orienter, de se diriger, de se contrôler » bref, de modifier par lui-même son système de valeurs en fonction de son expérience propre.

Le modèle rogorien est indéniablement une référence en matière de counseling. C'est un modèle essentiellement non-directif. Le rôle de l'aidant ou du conseiller est un rôle de facilitateur, qui aide la consultante à faire « un choix informé » pour se sortir d'une situation difficile. Elle en est capable, selon Rogers, parce qu'elle dispose « d'une tendance inhérente à développer toutes ces potentialités » et « d'une capacité inhérente de s'orienter, de se diriger et de se contrôler ».

Le mérite de ce modèle est également important, du fait qu'il met l'accent sur les attitudes que doit adopter le conseiller envers ses consultant(e)s. Il doit être *congruent, authentique*, manifestant une *considération positive inconditionnelle* envers ses clients.

Inspirés de la théorie de C. Rogers, d'autres courants de pensée et d'autres modèles théoriques, étrangers à la psychothérapie, mais traitant de la relation d'aide dans les domaines de l'emploi, de l'éducation et de la santé, vont voir le jour. Parmi ces modèles théoriques celui de G. Egan (1987), s'intéresse au domaine de l'éducation.

2.2.2 Modèle de la relation d'aide de G. Egan.

Pour G. Egan, la relation d'aide dans le domaine de l'éducation, repose sur deux dimensions essentielles qui sont : la présence d'un client en difficulté et la non-utilisation par le client, de ses propres ressources. De ces deux dimensions découlent les principes qui guideront l'intervenant dans son rôle d'aidant. Le but de la relation d'aide, c'est d'apprendre à l'individu à découvrir certaines de ses ressources, à les actualiser, à les utiliser et à les développer. Autrement dit, il s'agit d'amener le client vers une meilleure adaptation. Car, comme le souligne G.Egan « le rôle de l'aidant n'est pas de refaire la vie de son client, mais d'aider celui-ci à s'occuper de ses problèmes et à remodeler sa vie selon ses propres valeurs. »

Le rôle de l'intervenant est l'accompagnement de son client dans une relation d'interaction, jusqu'au stade où ce dernier développe sa capacité de faire ses choix. A cet effet, les méthodes d'intervention devront confronter le sujet avec les conséquences de ses choix et engager sa responsabilité. En d'autres termes, le client devra être en mesure de choisir ses actes, en fonction des conséquences qu'il sera prêt à assumer.

Pour devenir un aidant efficace, le développement de certaines attitudes et la maîtrise de certaines techniques sont nécessaires. L'aidant devra accepter l'aidé dans son individualité, être conscient de ses sentiments et de ses émotions, reconnaître et respecter ses ressources. A ces notions de base, s'ajoutent dans la lignée de C. Rogers, l'empathie, l'écoute, la communication, le non-jugement, l'accueil, la disponibilité et la confrontation.

Bien qu'initialement destiné aux intervenants travaillant avec une clientèle spécifique, à savoir celle des adolescents en difficulté d'adaptation, ce modèle de relation d'aide peut être facilement transposé à d'autres domaines d'intervention. Que cette relation d'aide se déroule dans le cadre d'un centre de réadaptation, d'un centre de service sociaux ou en milieu sanitaire ou scolaire, les règles de base demeurent les mêmes. Toutefois, il reviendra à l'intervenant de découvrir les modalités particulières d'application de ses règles, selon les spécificités de la clientèle et celles du contexte.

2.2.3 Modèles de la relation d'aide en soins infirmiers de H Lazure et de J. Chalifour.

Dans un champ tout aussi vaste, qui est celui de la santé, ces auteurs se sont penchés sur la relation d'aide infirmier-malade en milieu hospitalier.

Pour H. Lazure (1987) « devenir une infirmière aidante exige plus que du savoir (elle peut mémoriser) et du savoir-faire (les gestes peuvent devenir automatiques)... il exige du savoir-être tant avec elle-même qu'avec le client ». En effet, sans ce savoir-être la notion de croissance personnelle restera inopérante pour l'un et l'autre. Afin d'atteindre ce but, l'infirmière devrait être persuadée que son client est le seul détenteur d'un potentiel de ressources nécessaires à la résolution de son problème (de santé ou autre).

Rejoignant ainsi la conception rogérienne, le rôle de l'infirmière est de donner à son client, les moyens complémentaires, sans imposition, lui permettant de reconnaître ses ressources personnelles, qu'il utilisera à sa façon dans un processus de résolution de problème.

L'individu émotivement sain est celui qui est capable de spécifier, c'est-à-dire de préciser l'ici et le maintenant pour lui et pour l'autre, capable de se respecter, d'être congruent, empathique envers lui et capable de se confronter à lui-même. En même temps, il est celui qui est capable de respecter l'autre, d'être congruent et empathique envers les autres. En outre, H. Lazure affirme qu'il est primordial d'évoquer une habilité de base à la relation d'aide, à savoir celle de l'écoute. C'est en écoutant que l'infirmière comprend le malade, à travers ses communications verbales (mots) et non verbales (expressions faciales, gestes, ton de la voix, silence etc.). Par « communication non verbale », on désigne habituellement toute forme de communication utilisant un véhicule autre que la voix. Cette forme de communication remplit plusieurs fonctions : elle véhicule nos sentiments, émotions, régularise les conversations, exprime l'intimité, la volonté de contrôle, et elle sert la communication verbale. En effet, le langage non verbal nous dit autant, sinon plus que le verbal, il traduit les états d'âme sans mentir, car il est souvent inconscient. Mais il faut toujours savoir ce qu'il faut écouter et il faut savoir comment le faire.

Dans la même optique et pas loin de l'approche de H. Lazure se présente le modèle de la relation d'aide en soins infirmiers de J. Chalifour (1989). Ce modèle, d'une grande rigueur sur les plans théorique et pratique, est considéré comme la base des programmes d'enseignement de la relation d'aide dans nombre d'école de santé.

Inspiré de certaines données de la psychologie humaniste, le modèle que propose J. Chalifour est basé sur trois éléments : la personne aidée, l'aspect relationnel et l'aidant qui favorise cette relation.

2.3 La relation d'aide : Définitions et buts

Nous avons développé jusqu'ici quelques modèles théoriques, auxquels le conseiller se réfère pour expliquer et prédire le comportement de ses clients. Ces connaissances théoriques gagneraient à être complétées par d'autres relatives à la « relation d'aide ».

La relation d'aide se fonde sur le counseling centré sur le client. Ce qui caractérise essentiellement cette relation, ce sont les attitudes facilitantes que le conseiller est appelé à adopter envers son client. Ces attitudes doivent être comparées avec d'autres attitudes qui peuvent entraver la relation. C'est ce que nous développerons dans la deuxième partie de cette session.

Si l'on se réfère à Rogers, le client est le seul détenteur des ressources de base pour résoudre ses problèmes. Dès lors, le rôle du conseiller est d'offrir à son client et sous aucune contrainte, des moyens complémentaires lui permettant de découvrir ou de prendre conscience de ses potentialités qu'il utilisera à sa façon, dans un processus de résolution de problème. Au lieu de lui fournir la solution toute faite, il oriente le client, l'assiste et lui facilite chacune des étapes du processus de résolution du problème, appliquant ainsi le célèbre proverbe de Confucius : Si tu rencontres un homme qui a faim, ne lui donne pas un poisson, mais apprends lui à pêcher.

2.3.1 Définition de la relation d'aide .

Chalifour définit la relation d'aide en ces termes : « La relation d'aide, écrit-il, consiste en une interaction entre deux personnes, l'intervenant et le client, chacun contribuant personnellement à la recherche et à la satisfaction d'un besoin d'aide présent chez ce dernier. Cela suppose que l'intervenant adopte une façon d'être et la communique en fonction des buts poursuivis. Ces buts sont à la fois liés à la demande du bénéficiaire et à la compréhension que le spécialiste possède de son rôle. »

L'idée essentielle qui ressort de cette définition est la satisfaction d'un besoin d'aide chez le client. La façon d'être du conseiller renvoie à l'attitude de facilitation que nous avons mentionnée ci-dessus.

Hélène Lazure donne de la relation d'aide une définition très synthétique, en écrivant que « c'est une relation dans laquelle un aidant fournit au client certaines conditions dont ce dernier a besoin pour satisfaire ses besoins fondamentaux. »

2.3.2 Les objectifs de la relation d'aide.

La relation d'aide vise à aider un individu à résoudre un problème d'ajustement à son environnement et à amener des changements dans son comportement.

Elle a pour objectifs de permettre au client de :

- Se sentir accueilli et compris dans ce qu'il vit ;
- Traverser une épreuve ;
- Résoudre une situation de vie actuellement ou potentiellement problématique ;
- Reconnaître en soi les capacités et ressources qui permettent de résoudre le problème qui se pose.
- Trouver un fonctionnement personnel plus satisfaisant ;
- Rehausser *l'image de soi* de l'individu
- Trouver un sens à son existence.

2.3.3 Les attitudes dans la relation d'aide .

Les attitudes jouent un grand rôle dans la communication. Une attitude d'appréciation peut faire avorter une communication et risque d'être à l'origine d'une rupture de l'échange, tandis qu'une attitude de compréhension, qui suppose écoute et empathie est fondamentale dans une relation d'aide. Nous sentons bien ce que veut dire « être en phase » avec quelqu'un, et que cela est indispensable pour bien communiquer. Mais qu'est-ce que cela signifie exactement ? Et comment pouvons-nous y parvenir ?

Un chercheur américain Porter, a montré qu'en observant leurs conséquences sur l'interlocuteur, on pouvait classer les attitudes adoptées face au consultant en six grands types. Nous les présentons ci-après.

- **Attitude d'évaluation/jugement** : Intervention qui exprime un jugement de valeur ou une certaine opinion relative au mérite, à l'utilité, à l'exactitude, au bien fondé, ...de ce que dit l'interlocuteur. Mes réponses comportent un jugement critique ou approbateur à l'égard de mon interlocuteur ; je me pose en censeur moral. J'influence sa pensée.

JE DIS A L'AUTRE CE QU'IL DOIT PENSER

Phrases types : «c'est bien», «c'est mal»

« Il ne faut pas penser de telles choses, vous avez vraiment tort de croire.... »

« Vous ne savez pas réagir comme il se doit dans ces cas »

↳ CONSEQUENCES :

Je donne l'impression de faire la morale, de juger. Mon interlocuteur peut ne pas apprécier et à la longue me rejeter ou se taire.

- **Attitude d'interprétation** : Intervention qui vise, en quelque sorte, à instruire son interlocuteur au sujet de lui-même, à lui faire prendre conscience de quelque chose, à lui démontrer l'une ou l'autre chose. D'une manière directe ou indirecte, elle vise à indiquer comment il pourrait ou devrait se représenter la situation. Mes réponses ne reflètent pas ce qui vient de m'être dit, je traduis et sélectionne dans les propos de mon interlocuteur ce que je veux comprendre, je cherche à faire apparaître ce qui me semble être le vrai motif (souvent celui que j'ai prévu). En fait, je déforme et opère une distorsion par rapport à ce que l'autre voulait dire.

JE DIS A L'AUTRE LE POURQUOI

J'influence plus ou moins l'autre, suivant que l'interprétation est plus ou moins proche de la réalité vécue.

Phrase type : « ce qui est important dans ce que vous avez dit... »

Exemple : « En fait, plus il vous sent vulnérable, plus il vous agresse » « Vous ne voulez pas le quitter à cause de vos enfants, vous avez peur pour eux ».

↳ CONSEQUENCES :

- ✗ soit l'interlocuteur accepte cette déformation,
- ✗ soit il se ferme,
- ✗ soit il dit « comprenez moi bien... »,

- **Attitudes de soutien** : Intervention qui vise à rassurer la personne, à soulager son angoisse, à l'apaiser. Mes réponses veulent apporter un encouragement ou un réconfort, je compatis et cherche à éviter qu'autrui ne dramatise, je lui indique ce qu'il doit ressentir. D'une manière ou d'une autre, elle implique que le sentiment de l'interviewé n'est pas justifié; que le problème n'existe pas ou qu'il n'est pas aussi sérieux que se le présente la personne. C'est parfois pour écarter la gêne que me cause le problème de l'autre.

JE DIS A L'AUTRE CE QU'IL DOIT RESENTIR

J'influence ses sentiments.

Phrases types: « Il ne faut pas vous en faire, ça n'est pas grave,ça arrive à tout le monde....Je suis passée par là et je vous comprends très bien »

↳ CONSEQUENCES :

J'apparais comme compatissant,

- ✍ soit mon interlocuteur s'épanche de plus en plus pour se faire consoler,
- ✍ soit cela l'énerve car il se sent infantilisé.

Ces trois attitudes, dites d'influence, indiquent une non reconnaissance de l'autre, on lui vole en quelque sorte, le moteur de son action, la liberté de sa pensée et la spontanéité de son ressenti.

- **Attitude d'enquête :** Intervention qui vise à obtenir des données supplémentaires, à vérifier ou à approfondir la discussion. L'interviewer amène son vis-à-vis à examiner de plus près tel ou tel aspect du problème. Je réponds en posant des questions, sans avoir précisé pourquoi je pose ces questions, je cherche immédiatement un complément d'information.

JE DEMANDE A L'AUTRE DES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.

J'influence plus ou moins l'autre, suivant que les questions s'harmonisent plus ou moins au vécu de l'autre. Je risque de tirer l'entretien vers ce qui me paraît important comme si je l'accusais de vouloir perdre du temps et de ne pas dire l'essentiel.

Exemple : « Depuis combien de temps vous agresse-t-il ? » « Comment réagissent vos enfants, à ce moment là ? »

↳ CONSEQUENCES :

- ✍ J'apparais comme quelqu'un qui s'intéresse au problème du client.
- Cependant mal posées, ces questions peuvent donner l'impression d'un interrogatoire.
- ✍ Je risque de passer à côté de ce qui est important pour le client.

Cette attitude est dite de semi-influence, parce qu'elle peut peser sur la liberté de l'autre ou, au contraire, se rapprocher fortement de l'attitude de compréhension.

- Attitude de solution/ décision :

Je réponds en proposant immédiatement une solution, je réagis par l'action en poussant à l'action. Je vois tout de suite ce que je ferais si j'étais à sa place sans attendre d'en savoir davantage. Inconsciemment, je me débarrasse du client et de ses plaintes.

JE DIS A L'AUTRE CE QU'IL FAUT FAIRE

Phase types : « moi, à votre place, je... »

« il n'y a qu'à... »

Exemple : « Vous devriez quitter votre mari », « Vous devriez porter plainte ». Je pense et il ou elle exécute. Cette attitude peut aller de l'influence la plus légère (conseil, suggestion) à l'influence la plus pesante (menace, chantage).

↳ CONSEQUENCES :

J'apparais comme quelqu'un qui a des solutions, je me substitue à l'interlocuteur :

- ✗ soit celui-ci accepte la solution, mais la suivra-t-il ?
- ✗ soit il répond « oui mais... », ce qui signifie qu'il y a des problèmes que je n'ai pas pris en compte.

Attitude de compréhension : Intervention qui exprime une compréhension de l'intérieur, une saisie du ton affectif, personnel de la communication, qui révèle le souci de l'interviewer de se pénétrer de la signification vécue. Mes réponses reflètent l'effort que je fais pour comprendre et m'introduire directement dans le problème tel qu'il est vécu par mon interlocuteur. Je cherche d'abord à vérifier si j'ai bien compris. En général, cette attitude relance mon interlocuteur, puisqu'il a la preuve que j'écoute sans préjugés.

Phrases types :

- « si je comprend bien (+reformulation) »
- « vous me dites que..., c'est bien ça ? »
- « puis-je redire ce que j'ai compris... ? »

Cette attitude se décompose en trois phases :

- 1) L'écoute : disponibilité, façon d'entendre le message, réceptivité.
- 2) L'empathie : le partage du sentiment exprimé par l'autre.
- 3) La reformulation : manifestation en retour de l'attitude de compréhension (qui permet à l'autre de se clarifier comme en face d'un miroir)

Exemple : Je me sens incapable de réagir, je ne sais pas quoi faire devant tant d'agressivité ». « Je comprends que vous vous sentez impuissante face à ce comportement ». Cette réponse traduit une attitude compréhensive, parce qu'elle comporte l'écoute, l'empathie (se mettre dans la peau de l'autre et la reformulation).

↳ CONSEQUENCES :

J'apparais comme quelqu'un qui veut comprendre, qui écoute. Cela renforce la confiance de l'interlocuteur en moi. Il perçoit plus clairement ses problèmes et est poussé à les résoudre lui-même. Si je fais trop durer cette attitude, il peut croire que je me dérobe.

2.3.4 Fonctions des attitudes dans une situation d'aide.

Quelles sont les fonctions de chacune des attitudes que nous venons d'examiner ?

Les attitudes de Porter servent à :

a) *Mieux se connaître* : Elles permettent de savoir quelle est notre attitude face à l'autre.

b) Mieux connaître l'autre : Elles permettent de connaître ou de prévoir l'attitude de l'autre.

c) Comprendre pourquoi une relation s'établit ou ne s'établit pas.

Cependant, il est important de signaler qu'il n'y a pas de mauvaises attitudes en soi, mais qu'il y a seulement des attitudes plus ou moins adaptées à des situations concrètes.

Dans le cas qui nous intéresse, qui est celui de l'aide qui doit être apportée aux femmes victimes de violence, l'attitude de compréhension nous semble incontestablement la plus appropriée pour établir avec les victimes un dialogue, dans un climat de confiance et de sécurité. C'est par l'écoute, l'empathie et la reformulation que l'écouterne parviendra à cerner la demande de la personne, analyser la situation et évaluer avec elle le chemin qu'elle est prête à parcourir pour résoudre son problème, compte-tenu de son histoire singulière.

LES 6 Attitudes TYPES

ATTITUDE D'EVALUATION JUGEMENT	<p>Mes réponses comportent un jugement critique ou approbateur à l'égard de mon interlocuteur : je me pose en censeur moral : Phrase type : « c'est bien, c'est mal » ou « vous pensez vraiment qu'il est bien (mal) de.... »</p>	<p>CONSEQUENCES : Je donne l'impression de faire la morale, de juger. Mon interlocuteur peut ne pas apprécier et à la longue me rejeter ou se taire.</p>
ATTITUDE D'INTERPRETATION	<p>Mes réponses ne reflètent pas ce qui vient d'être dit : je traduit et sélectionne dans le propos de mon interlocuteur ce que je veux entendre, je cherche à faire apparaître ce qui me semble être le vrai motif (souvent celui que j'avais prévu). En fait, je déforme et opère une distorsion par rapport à ce que l'autre voulait dire. Phrase type : « Ce qui est important dans ce que tu as dit c'est... ».</p>	<p>CONSEQUENCES : - Soit l'interlocuteur n'accepte pas la déformation et se ferme. - Soit il dit : « comprenez moi bien » (c'est-à-dire vous ne me comprenez pas !!).</p>
ATTITUDE DE SOUTIEN	<p>Mes réponses veulent apporter un encouragement ou un réconfort, je compatis et cherche à éviter qu'autrui ne dramatisse, je lui indique ce qu'il doit ressentir C'est parfois pour écarter une gêne que je me pose le problème de l'autre : Phrase type : « ce n'est pas grave, ça arrive à tout le monde ».</p>	<p>CONSEQUENCES : J'apparais comme compatissant : - Soit mon interlocuteur s'épanche de plus en plus pour se faire consoler (risque de dépendance) - Soit ça l'énerve car il se sent infantilisé (risque de contre dépendance)</p>
ATTITUDE D'ENQUETE	<p>Je réponds en posant des questions, sans avoir précisé pourquoi je pose ces questions, je cherche immédiatement un complément d'information Je risque de tirer l'entretien vers ce qui me paraît important comme si je l'accusais de vouloir perdre du temps et de ne pas dire l'essentiel : « vous êtes sans doute pressé ».</p>	<p>CONSEQUENCES : J'apparais comme quelqu'un qui s'intéresse au problème du client. Cependant mal posées, les questions peuvent donner l'impression d'un interrogatoire, et je risque de passer à côté de ce qui est important pour le client.</p>
ATTITUDE DE SOLUTION	<p>Je réponds en proposant immédiatement une solution, je réagis par l'action en poussant à l'action. Je vois tout de suite ce que je ferais à la place du client sans attendre d'en savoir davantage. Inconsciemment, je me débarrasse du client et de ses plaintes. Phrase type : « Moi à votre place je... Si j'étais vous,... Il suffit de... il faut que ... vous devriez... »</p>	<p>CONSEQUENCES : J'apparais comme quelqu'un qui a des solutions, je me substitue à mon interlocuteur : - Soit celui-ci accepte la solution, la suivra-t-il ? - Soit il répond « oui mais » ce qui signifie qu'il y a des problèmes que je n'ai pas pris en compte, et je me décrédibilise à ses yeux. Votre interlocuteur peut se trouver dans un état de dépendance. Il peut avoir l'impression de n'avoir pas été aidé.</p>
ATTITUDE DE COMPREHENSION	<p>Vos réponses reflètent l'effort que je fais pour comprendre et m'introduire directement dans le problème tel qu'il est vécu par mon interlocuteur. Je cherche d'abord à vérifier si j'ai besoin compris... En général cette attitude relance mon interlocuteur, puisqu'il a la preuve que j'écoute sans préjugés. Phrases types : « si je comprend bien (+reformulation)</p>	<p>CONSEQUENCES : J'apparais comme quelqu'un qui veut comprendre, qui écoute. Cela renforce la confiance de l'interlocuteur. Il perçoit plus clairement ses problèmes et est poussé à les résoudre lui-même.</p>

	vous me dites que, c'est bien ça ? Puis je redire ce que j'ai compris ? »	Bien entendu, si je fais trop durer cette attitude, il peut croire que je me dérobe.
--	---	--

**↴ Il n'y a pas de mauvaises attitudes en soi,
Mais seulement des attitudes + ou – adaptées à la situation
vécue et à sa finalité**

2.4 Attitudes et comportement professionnel d'une écoutante.

- *L'écouter contrôle son désir d'aider.* Devant un cas, la débutante en service d'écoute éprouve un véritable besoin de faire quelque chose, d'apporter immédiatement une aide concrète. Poussé à l'action, elle n'est pas en mesure d'apprécier l'urgence du besoin de l'autre. Elle projette son impulsion d'aider sur la cliente et ne distingue pas son besoin d'agir vite et le besoin de la cliente. Pour devenir un véritable aidant, il faut savoir maîtriser cette incapacité naturelle de supporter et de partager la souffrance d'autrui.

- *L'écouter contrôle sa curiosité.* Les questions qu'elle pose à la victime, les liaisons qu'elle fait ou les enquêtes qu'elle mène sont uniquement motivées par la nécessité de comprendre la demande de la cliente afin d'y mieux répondre. Cette nécessité de connaître est très différente du désir de savoir.

- L'écouter donne à son interlocutrice l'impression de comprendre son problème. Et ceci non pas en disant rapidement : « oui, oui, je vois », mais en posant des questions qui convainquent la personne que sa demande et son problème ont été compris. Ceci encourage l'interlocuteur à parler d'autre chose que de l'aspect extérieur et banal de son problème et d'exprimer ce qu'il ressent envers lui-même et envers les autres.

- *L'écouter expérimentée et bien formée donne à sa cliente, le sentiment qu'elle est acceptée telle qu'elle est et qu'elle n'est pas jugée.* Les femmes victimes de violence ont en effet tendance à penser que leurs problèmes ou l'aspect affectif de leurs problèmes sont choses très personnelles, dont on ne parle pas. Elles conservent une attitude empreinte de pudeur et de crainte, et taisent ce quelles pensent n'être pas convenable ou pas comme il faut. Ce faisant, elles freinent de livrer un matériel qu'il est cependant important de connaître pour le traitement de leur cas. En les écoutant, en les encourageant à parler d'elles-mêmes et de leur entourage, l'écouter les amène à prendre conscience de l'existence de telle ou telle difficulté à laquelle elles n'avaient pas songé.

L'aidant doit donc apprendre à se connaître. Et pour se connaître, il doit s'observer.

- Savons-nous contrôler notre besoin d'aider ?
- Questionnons-nous par pure curiosité, les éléments apportés par les réponses n'étant pas nécessaires au traitement du cas ?
- Écoutons-nous la personne quand elle parle et savons-nous lui donner le sentiment que nous la comprenons ?
- Acceptons-nous la plaignante telle qu'elle est, arrogante, passive, soumise, sans pour cela être agacées par son comportement, sans la juger et sans succomber à la tentation de lui donner des « bons conseils ».

Souvenons-nous que la relation d'aide, à fortiori dans un service d'écoute de femmes victimes de violence, diffère de la plupart des autres contacts professionnels, car le but ultime de la relation est l'épanouissement et l'autonomie de la personne qui consulte et le développement de ses potentialités, en la rendant acteur de son propre changement.

Il faut faire attention à la manipulation inconsciente du consultant, à laquelle peut prêter la relation d'aide. Le professionnel est plus lucide que la plaignante, voit mieux qu'elle ce dont elle a besoin, sait comment prendre l'ascendant sur elle. En outre, le fait qu'il appartienne à un service, une association ou un réseau, le mets vis-à-vis d'elle dans une relation d'autorité. La personne qui consulte devient son «captif». Dois-je ou puis-je manipuler l'autre pour son bien dans le cadre de l'échange ? C'est une des questions que doit se poser le praticien d'aide dans certaines situations.

2.5 Les principes déontologiques.

Pour parer aux dérapages que toute situation d'aide peut présenter, il faut penser à mettre au point un code de déontologie, c'est-à-dire un ensemble de règles professionnelles auxquels toutes les praticiens de l'écoute doivent se soumettre volontairement et qui contribuent à définir ce que l'on pourrait nommer une politique implicite de l'entretien.

Ce code doit les soumettre à un certain nombre de principes éthiques:

- *Le respect de la vie privée des individus*, auquel s'articule la notion de consentement dans la mise en place du travail et de respect dans le rendu des conclusions pratiques. La femme qui vient nous voir parce qu'elle est momentanément en difficulté, nous nous engageons à la respecter. Cela veut dire que nous ne la considérons pas comme un problème, mais comme une femme ayant un problème.

- *La référence au droit* : ceci implique que l'écouterne évolue dans une pratique collant aux règles internationales et nationales, fixés par la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW, 1979), la Convention sur les droits des enfants (1979), la Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (1994), le Code de la Famille (la Moudawana), le Code pénal etc

- *La compétence* : A celle qui vient nous consulter nous promettons tacitement une aide et une compétence professionnelles. Nous ne donnons pas de conseils au petit bonheur la chance, selon l'inspiration du moment. Notre guidance n'est ni impulsive, ni pressée.

-*La conviction* : Elle désigne notre aptitude à nous mettre inconditionnellement au service d'une fin. Elle renvoie également à une représentation spécifique de l'autre et à des principes fondamentaux qui organisent cette représentation d'autrui. Ceci est à rapprocher de notions de valeurs, de principes qui conditionnent la pratique : tolérance ou intolérance, acceptation ou refus de l'autre, etc.

- *La ponctualité* : Nos rendez-vous, ceux dont nous sommes convenus avec la personne qui consulte, sont scrupuleusement tenus, l'intimité de l'entretien préservée, les promesses de services faites exécutées.

- *Le secret professionnel* : Nous sommes soumis au secret professionnel, ce qui veut dire que nous n'avons rien à révéler de ce qui nous est dit au cours de l'entretien ou des entretiens. Les affaires ou les histoires tragiques des femmes victimes de violence (viols, séquestrations, tentatives de suicide, etc), ne font l'objet de conversations privées. Ce que nous voyons chez les

personnes qui consultent ou ce qu'elles nous disent ne doit servir que dans un but d'aide, ou dans un but de plaider auprès des instances concernées, en se tenant de respecter l'anonymat des victimes.

Dans les discussions en équipes ou lors de la transmission de dossiers entre services ou conseillères, la plus grande discrétion est observée. Le plus souvent des résumés de cas suffisent.

Abordons le cas difficile d'une femme battue qui présente des lésions plus ou moins graves et qui ne veut pas voir un médecin. La responsabilité de l'écouter sera d'amener cette personne à se faire soigner et à établir un certificat médical approprié, en lui expliquant que cette dernière constitue une pièce essentielle pour la victime dans l'exercice de ses droits. Si l'exercice de la pratique d'aide consiste aussi, avec beaucoup d'habileté, à faire prendre conscience aux victimes de leurs droits, la personne qui consulte a un droit inaliénable de prendre ses propres décisions.

Cette situation toutefois change, quand il y a une personne en danger, surtout lorsque les services d'écoute sont chargés par la loi, du mandat d'aviser les autorités compétentes (gendarmerie, police, services hospitaliers etc) de cas de violence grave, comme c'est le cas de nombre de pays européens. Dans ce cas, nous avons la possibilité voire l'obligation de faire un signalement aux autorités compétentes. Si ce mandat n'existe pas ou si le signalement n'aboutit pas, il nous reste la ressource d'intervenir, comme le ferait n'importe quelle autre personne : assistance à personne en danger. Car, si respectueux que soit le conseiller de la personne qui consulte, il ne doit en aucun cas prôner l'individualisme à outrance.

Ces principes éthiques éclairent pleinement de quelle manière l'intervention psychosociale d'aide à la personne engage un positionnement ou, plus exactement des positionnements. Au cœur du processus, l'entretien est un moment capital qui ne peut se satisfaire de simples supposés techniques. Devenir écoutant et intervenant social nécessite de se positionner par rapport à ces données. Il s'agit de savoir ce que l'on veut et à quel prix, de quelle manière et dans quel objectif.

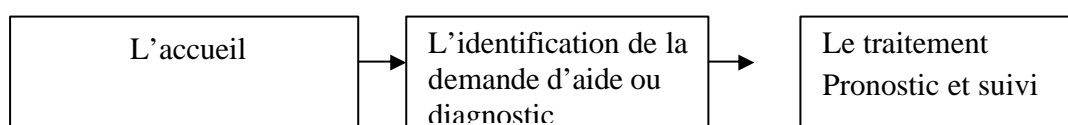
Exercice 2.1	Art de l'écoute. Jeux de rôle Durée : 30 mn
Objectifs	Encourager les participantes à être plus conscientes de leurs habitudes d'écoute.
Matériels	Tableau à feuilles volantes et feutres
Méthode	<p>Étape 1. Faire l'expérience de la « mauvaise » écoute</p> <p>En séance plénière, expliquez aux participants qu'ils vont d'abord faire l'expérience de la «mauvaise» écoute.</p> <p>Menez un jeu de rôle sur le devant de la salle.</p> <p>Choisissez deux personnes pour participer à ce jeu de rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Demandez à l'une d'entre elles de parler pendant deux minutes de quelque chose qui lui tient à coeur. ? Demandez à l'autre personne de montrer des signes d'impatience et de mauvaise écoute (par exemple en

	<p>répondant aux interruptions, comme le téléphone, en lisant de la documentation, en donnant des réponses brèves qui ne répondent pas à la question ou encore en changeant de sujet).</p> <p>? Renversez les rôles et répétez l'exercice pendant deux minutes.</p> <p>Étape 2. Partager vos sentiments face à la mauvaise écoute</p> <p>? En séance plénière, demandez aux participants d'exprimer leurs impressions et ce qu'ils ressentent lorsqu'ils sont ignorés ainsi.</p> <p>? Option : Notez les réponses sur le tableau à feuilles volantes.</p> <p>Résumez les conséquences d'une mauvaise écoute (par exemple, baisse de motivation, colère, blocage...).</p> <p>Étape 3. S'entraîner à la « bonne » écoute</p> <p>Menez un jeu de rôle sur le devant de la salle.</p> <p>Choisissez deux personnes pour participer à ce jeu de rôle.</p> <p>☞ Demandez à l'une d'entre elles de parler pendant deux minutes de quelque chose d'important pour elle.</p> <p>? Demandez à la personne qui écoute de montrer de l'intérêt à ce qui se dit, en regardant son interlocuteur et en lui demandant de temps en temps de préciser sa pensée.</p> <p>? Renversez les rôles et répétez l'exercice pendant deux minutes.</p> <p>Étape 4. Partager vos sentiments face à la bonne écoute</p> <p>? Que ressentez-vous lorsque l'on vous écoute avec attention ?</p> <p>? Une bonne écoute prend-elle plus de temps qu'une mauvaise écoute ?</p> <p>? Quel est l'impact d'une bonne écoute sur la motivation et l'aide à la personne.</p> <p>Conclure et préparer les étapes suivantes</p> <p>? Quels enseignements tirez-vous de cet exercice ?</p> <p>? Discutez des différentes façons de mettre en pratique</p>
--	--

	<p>la bonne écoute.</p> <p>? Demandez aux participants de partager (avec des collègues, leur famille ou amis) les réactions qu'ils obtiennent depuis qu'ils écoutent mieux les autres.</p>
--	--

2.6 Le processus d'aide aux femmes victimes de violence : entretiens et étapes de la consultation.

La consultation dans une relation d'aide comporte différentes étapes, qui se traduisent par un seul ou plusieurs entretiens et que nous pouvons schématiser comme suit :



2.6.1 Les étapes de la consultation : L'entretien d'accueil et les entretiens de traitement.

Dans la pratique sociale, un entretien se déroule habituellement comme ceci : le conseiller écoute ce que la personne est venue pour lui dire, l'aide à s'exprimer si besoin est, puis lui répond avec compétence. Cette approche méthodique de l'aide qui commence avec le relevé des faits concernant le problème décrit et leur étude et qui continue avec la formulation de la nature du problème, se termine avec le choix d'un traitement. Ces trois moments de l'écoute, qui s'interpénètrent et se chevauchent constamment dans la pratique, mais que nous distinguons pour exposer rationnellement le processus, font appel à un savoir-être de l'aidant (moi discipliné), à un savoir tout court (connaissance du comportement humain), et à un savoir-faire (direction de l'entretien). Grâce à ses atouts, l'aidant offre à la personne qui consulte un véritable service d'aide et pas seulement un secours ponctuel.

Le processus entrepris avec l'utilisateur, à partir de sa demande d'aide est un processus, qui est décomposé en trois moments.

2.6.1.1. L'accueil

Au cours de cette étape, le conseiller souhaite la bienvenue, se présente à lui, l'appelle par son nom, l'encourage à coopérer, lui explique l'offre de services, le rassure et l'assure de la confidentialité absolue de l'entretien.

2.6.1.2. L'identification de la demande d'aide.

Cette étape est celle du diagnostic du besoin et de l'évaluation de la situation. Il s'agit d'identifier la demande réelle ou le problème de la personne qui vient consulter. Cette demande peut être

explicite ou implicite. Dans ce dernier cas, il faut parvenir à cerner la demande réelle. Pour y parvenir, le conseiller (l'écouter) doit :

- faire tomber les résistances que manifeste la personne,
- reformuler la demande pour s'assurer qu'elle est bien comprise.

Pour appréhender la situation avec plus de pertinence, il est utile de s'enquérir :

- du début des difficultés (quand le problème s'est manifesté pour la première fois ?)
- de ce qui en précipité l'évolution
- de ce qui a été entrepris pour y répondre.

L'habileté technique de l'écouter consiste à éviter de poser des questions auxquels il est possible par oui ou par non. Il s'agit de l'interroger en utilisant : qui, quoi, où, par quels moyens, pourquoi, comment, quand ?

L'écouter part du vécu, du présent, de l'actuelle situation pour aller vers le passé ou les éventuelle motivation du comportement. Elle ne commence jamais par l'histoire du sujet. Les débutantes en service d'écoute escamotent généralement ce premier temps de l'entretien.

Un véritable pas est fait dans la communication entre l'aidant et l'aidé, lorsque l'écouter perçoit clairement le but de son interlocuteur, lorsqu'elle comprend « ce que la personne a dans la tête ». Le problème réel de la consultante est clairement isolé et précisé.

Avec la progression de l'entretien s'accumulent les éléments dont l'écouter va tenir compte pour arrêter son plan d'aide. Il relève soigneusement les faits saillants et la manière dont la personne les ressent. Il est sensible au ton affectif des confidences, aux silences, aux éventuels blocages traduisant peine ou anxiété.

Ce savoir-faire favorise concurremment l'établissement de la relation aidant-aidé. Cette relation est renforcée par la part active que l'écouter joue, dans ce que nous distinguerons comme le second temps de l'entretien.

Une autre tâche de l'écouter consiste à apprécier l'aptitude de la personne à utiliser l'aide, ce qu'en d'autres termes on appelle l'évaluation de la situation. La manière dont la personne relate son histoire permet d'estimer le capital de forces dont elle dispose encore et de faire un pronostic sur son attitude à utiliser l'aide et le traitement proposé.

2.6.1.3. Le traitement.

A cette étape, l'écouter est invitée à fournir à son interlocutrice, des propositions de solution à sa situation. Sachant qu'il est rare qu'un problème ne possède qu'une solution, il convient de lui présenter les différentes manières d'envisager plusieurs réponses à son problème, afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause. L'attitude à adopter par la conseiller est une attitude non-directive, pour éviter d'influencer le choix du demandeur qui peut s'avérer plus tard contre-indiqué.

-L'écoutante expose à la consultante avec clarté et précision quels services elle peut attendre du centre d'écoute auquel elle s'est adressée. La personne ignore, en effet, les méthodes de travail utilisées, comme lui échappe le rôle d'un centre d'écoute pour femmes victimes de violence. Ce sont justement ces inconnus qui l'insécurisent. N'est-elle pas en droit de craindre que l'on exige quelque chose en contrepartie du travail que l'on va lui rendre ? Pour la personne qui consulte, notre éthique, notre désir d'aider ne sont pas évidents. C'est la raison pour laquelle nous devons lui dire clairement ce que nous pouvons ou ne pouvons pas faire pour elle. En reliant ainsi sa demande aux possibilités de notre service, nous la rassurons et lui donnons le sentiment d'avoir compris ce qu'elle est venue demander.

-L'écoutante apporte à la consultante les clarifications dont elle a besoin pour résoudre son problème.

-L'écoutante explique à la personne, si celle-ci le souhaite, la signification de certains de ses comportements, s'ils sont liés au problème traité.

Il faut rappeler que pour le professionnel de l'écoute, la situation d'aide est considérée comme une opportunité offerte à la victime de retrouver une certaine autonomie de fonctionnement lui permettant de prendre ses propres décisions. Devant un cas de violence caractérisée, nous ne disons pas simplement « Que puis-je faire pour cette femme ? Quelles ressources puis-je mobiliser pour l'aider ? ». Nous nous interrogeons plutôt ou aussi sur ce que cette femme serait capable de faire par elle-même, si nous l'aidons à mobiliser les forces dont elles disposent.

L'entretien axé sur la demande durant ses diverses phases se termine avec la satisfaction de la demande. Il est toutefois des demandes qui nécessitent la conduite de plusieurs entretiens, notamment dans les cas de violence et de traumatismes très lourds.

Un entretien d'accueil ou un premier entretien se termine de l'une des trois manières suivantes :

- un service pratique et un renseignement est donné. Le cas est classé.
- le cas est pris en charge pour une aide à plus long terme et un nouveau rendez-vous est fixé.
- le cas est renvoyé sur un autre service. Si la personne est capable de régler ses affaires, il suffit de prendre pour elle un rendez-vous ou de lui indiquer seulement l'adresse du service auquel elle doit se rendre. Si la personne est perturbée, il faut dans certains cas l'accompagner dans toute sa démarche.

La solution ou l'amélioration obtenues grâce aux entretiens peut s'avérer plus ou moins durable. Dans le cas d'une rechute ou d'un échec, il ne faut blâmer personne, ni la personne qui consulte, ni l'aidant. Il faut traiter la rechute sociale ou psychologique comme une rechute médicale et aider à nouveau, moyennant quelques ajustements.

Remarques : La prise en compte des données techniques et éthiques de l'entretien ne doit en aucun cas occulter d'autres éléments avec lesquels ils ont des liens. Il s'agit des conditions matérielles de l'écoute. En effet, cette dernière se met en place en un temps et dans un lieu dont l'impact, tant sur l'écouté que sur l'écoutant, dépasse l'influence que peuvent avoir les seuls éléments perceptifs du cadre. L'espace est une donnée essentielle de l'écoute. En avoir

conscience constitue une donnée essentielle de l'écoute. Et ce, d'autant plus que ces facteurs contribuent à développer une mise en scène, qui influe sur le processus relationnel lui-même.

2.7 Après l'entretien/ après les entretiens : synthétiser l'écoute.

L'écoute ne cesse pas avec le temps formel de l'entretien. Au contraire, elle se prolonge par le travail de remémoration et de réflexion. Le temps de la synthèse constitue donc un moment clef. Il offre notamment la possibilité d'un dépassement du cadre de l'entretien à travers une mise en ordre des données collectées, en vue d'une évaluation et d'une éventuelle transmission.

Ceci dit, il peut y avoir un seul entretien, comme plusieurs entretiens successifs avec la même personne. Chacun d'entre eux doit être consigné dans une feuille d'écoute (feuille d'écoute n° 1, feuille d'écoute n° 2 etc..) contenant des informations utiles temporairement pour le travail individuel et collectif. Ces entretiens doivent se clôturer par un temps de synthèse globale, qui reprend les synthèses des rencontres antérieures et intègre la plupart des documents qui ont orientés l'écoute. On y retrouve ainsi, en annexe la liste des documents apportés par l'utilisateur et une référence aux textes de lois ou décrets utiles.

2.6.1 Les fonctions de la synthèse globale.

Les raisons qui justifient la pratique d'une synthèse, dépassant la simple et traditionnelle prise de notes (dont il n'est guère possible de faire l'économie en cours d'entretien), sont au moins au nombre de quatre.

a) *La synthèse permet de réentendre.*

La synthèse permet de réentendre ce qui a été dit. En effet, même si une position d'écoute de la globalité devrait toujours intervenir régulièrement au cours de l'entretien, elle n'est jamais tout à fait possible. La synthèse est ainsi un moment qui favorise le passage véritable d'une logique de l'écoute de l'instant à une écoute globale de la rencontre, dans toute sa durée. Par cette opération, des éléments qui n'avaient pas été entendus dans toutes leurs implications peuvent l'être désormais.

b) *La synthèse est créatrice de recul ou de distance.*

Elle a une fonction réflexive et ouvre à d'autres causalités en donnant au professionnel l'occasion de prendre acte de références ou de réflexions qu'il ne possédait pas, ou seulement partiellement, durant l'entretien. Ce recul qui s'organise est également le temps éternel d'une réflexion sur le positionnement professionnel.

La dimension réflexive de la synthèse globale se manifeste au moins à trois niveaux, eux-mêmes très liés : au niveau de l'utilisateur, de son environnement et, enfin, au niveau de la pratique. Très utile en réunion d'équipe, la synthèse globale donne l'occasion d'isoler des fonctionnements individuels dans leur intégralité et participe à la compréhension de certains phénomènes psychologiques et sociaux. Prenant acte de l'environnement de l'utilisateur, elle constitue de surcroît une possibilité de repérer comment des facteurs sociaux (par exemple : dans une famille ou dans un quartier) peuvent agir comme des éléments de contraintes, potentiellement réversibles, à

condition de développer un travail social en partenariat et de sensibiliser les acteurs du changement.

c) La synthèse est un outil de transmission.

La synthèse impose de pouvoir résumer objectivement pour transmettre à l'écouter lui-même, comme à l'équipe des autres professionnels, le contenu et les réflexions issues de l'entretien ou des entretiens. Elle est donc l'outil qui permet le travail efficace en équipe comme en partenariat. En ce sens, elle possède une forme relativement codifiée, proche de la note professionnelle ou du rapport type, tout en répondant souvent aux attentes spécifiques de la structure employant le professionnel.

d) La synthèse a une fonction d'archivage.

A condition d'être en accord avec les obligations légales et les règles déontologiques, relatives au secret professionnel et sous réserve que l'information conservée réponde au mandat de l'organisme enregistreur, la pratique de la synthèse globale peut correspondre à une vocation d'archivage efficace. En effet, que le travail d'écoute ait abouti ou non, la synthèse globale équivaut à une mémoire : elle permet le suivi de la personne écoutée d'une part et constitue d'autre part, une base de données pouvant fournir des indications utiles sur le phénomène de la violence de genre. Elle est en outre, une source de références en matière de pratiques dans laquelle un professionnel peut puiser.

2.7.2 Le contenu de la synthèse globale.

Pour bien comprendre ce que doit être une synthèse, il faut avoir à l'esprit que le document réalisé doit être non seulement valable pour soi-même, c'est-à-dire constituer un instrument de travail efficace immédiatement, mais encore pour les autres. Il doit être un outil sur la base duquel un collègue peut se forger une représentation la plus objective possible de l'échange et du travail en cours. C'est pourquoi celui-ci doit être lisible. Le style est simple, clair et la forme concise.

D'une manière générale, une synthèse globale de l'écoute contient au strict minimum:

- des précisions sur les aspects psychologiques et sociaux du cas ;
- un diagnostic et une évaluation du cas ;
- les détails du traitement ;
- des comptes-rendus successifs sur l'aide apportée,
- la réaction au traitement.

Trois types d'éléments doivent y figurer: des indications se rapportant à l'écouter et à la personne écoutée, des informations concernant le travail d'écoute lui-même et, enfin, des données visant le dépassement de l'écoute individuelle. Les catégories retenues peuvent néanmoins varier. Des obligations légales relatives au secret entourant l'identification de l'utilisateur conduisent, dans certains lieux ou dans certaines situations, à faire disparaître des informations permettant son identification à la lecture du travail de synthèse.

a) Les informations se rapportant à l'écouter et à la personne écoutée.

En ce qui concerne l'écouter, doivent figurer son nom, sa fonction et son lieu d'exercice, en sus de la datation et autres éléments de forme.

Pour ce qui est de l'écoutée, on retiendra son état civil complet incluant son nom, son adresse, son numéro de téléphone, sa situation de famille et un résumé de sa situation économique et sociale, psychologique et psychosociale. Ces deux dernières catégories ont l'avantage de pouvoir relater des particularités psychologiques et d'informer éventuellement le lecteur sur le rapport du sujet à sa situation.

b) Les informations relatives aux entretiens.

Les informations relatives au contenu de la ou des rencontre(s) sont à détailler en une série de catégories, dont certaines sont naturellement des reprises des synthèses d'étape de l'entretien

-la primo-demande : cette dernière (téléphonique ou énoncée en début d'entretien par l'utilisateur ou son représentant) doit être indiquée, car son caractère secondaire n'efface pas le fait qu'elle puisse correspondre à un problème social réel et traitable ;

-la demande : la demande isolée à l'issue de l'écoute doit être résumée. En cas d'unité avec la primo-demande, il convient de préciser simplement qu'elle est conforme ;

-le problème : le problème réel de l'utilisateur doit être clairement isolé et argumenté ;

-les particularités : il s'agit ici d'indiquer les difficultés rencontrées au cours de l'entretien, qu'elles soient de nature communicationnelle, comportementale (violence, passivité, agitation) ou encore psychologique.

-le traitement : l'objectif est ici d'informer le lecteur sur la manière dont le problème isolé a été appréhendé.

Les propositions : sachant qu'il est rare qu'un problème ne possède qu'une solution, il convient de consigner quelles ont été les manières d'envisager plusieurs réponses au problème.

-les solutions : en relation avec la section précédente, l'information à donner concerne désormais le mode et la forme du travail ayant été réellement retenus ;

-les conclusions : il s'agit de préciser quelle fut l'issue du travail en la datant ;

-les causes de l'échec : en cas d'échec, les facteurs qui l'occasionnèrent doivent être relevés. Étaient-ils à imputer à la technique (et pourquoi), à la situation de l'utilisateur, à l'environnement, etc ?

Remarque : chacune de ses catégories est à renseigner en trois ou quatre lignes. On s'attachera une attention particulière aux catégories « Demande », « Problème » et « Traitement ».

c) Les informations dépassant la rencontre.

Elles feront l'objet d'une rubrique «remarques ». Dans cette catégorie, des éléments, considérés comme des causes exogènes à la situation d'entretien sont à identifier. Il s'agit de repérer un problème, qui à un moment ou un autre, a eu un impact sur le traitement du cas, qui lui ait été ou pas directement lié. Cela peut prendre la forme d'un incident, comme un problème d'environnement géographique (ex : la non disponibilité ou l'inadaptation d'un lieu d'hébergement à la personne victime de violence) structurel (ex : repérage des effets sociaux d'un sous-équipement en termes d'hébergement des victimes) ou encore d'ordre juridique (ex : repérage de faiblesses dans le dispositif législatif existant, etc).

Remarques : Pour toutes ces informations ou catégories, la question se pose de savoir si leur rédaction doit être directement réalisée au cours de l'entretien. La réponse est strictement négative. En effet, ce serait vicier la fonction de la synthèse que d'opérer ainsi. Ne demeure pas moins le fait de savoir si les entretiens doivent être réalisés avec ou sans prises de notes. Il est clair que le modèle idéal est un entretien sans prise de notes, pour lequel le recours au crayon ou à l'ordinateur est effectué en l'absence de l'écouter. Cependant, c'est relativement difficile à réaliser au vu de la quantité d'information apportée. Pour cette raison, il est de bon ton de prendre quelques notes au cours de la rencontre, en ne retenant que les termes clefs du propos et les informations souvent difficilement restituables par le biais de la mémoire (adresse, patronyme, etc..)

A titre indicatif, l'expérience montre qu'un entretien de 45mn suivi, soit immédiatement, soit quelques heures plus tard, d'un temps de synthèse ou de prise de notes se satisfait largement en cours d'écoute d'un relevé de 25 à 45 mots clefs traitant du contenu, comme du contenant (ex : remarques personnelles sur l'entretien).

Une parenthèse s'impose. Il est souhaitable que les centres d'écoute relevant du réseau Anaruz, standardisent leurs dossiers, de telle façon que les mêmes renseignements s'y trouvent disposés de la même manière. Ceci faciliterait l'utilisation des dossiers à des fins d'études et de recherche. Ces dossiers, contiennent en effet des mines de renseignements, mais restent la plupart du temps inexploitable. Pour mieux appréhender le phénomène de la violence basée sur le genre, ne conviendrait-il pas de rédiger nos dossiers de manière qu'ils puissent être utilisés ?

Note de synthèse globale

Nom de l'écouter : Date :

Titre :

Fonction :

Lieu d'exercice :

Adresse d'exercice :

Objet : Ecoute de Madame

Etat civil de Madame :

Nom :

Nom marital :

Date et et lieu de naissance :

Références administratives (utilisées par l'institution) :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Situation defamille :

Situation sociale

Situation économique et sociale :

Situation psychologique et psychosociale :

Contenu des entretiens

Primo-demande :

Demande :

Problème :

Particularités :

Traitement :

Propositions :

Evolution :

Solutions :

Conclusions :

Causes de l'échec :

Remarques et recommandations

Remarques :

Recommandations :

Dates et durées des rencontres

	Date	Durée	Annexée(s)
--	------	-------	------------

Rencontre 1			
Rencontre 2			
Rencontre 3			
Rencontre 4			
Etc.			

Documents et références de travail

Listés :

Annexés

Chapitre III.

L'accompagnement des femmes victimes de violence.

Nous avons montré dans le précédent chapitre que la relation d'aide et le service d'écoute comportent un système d'idées, des valeurs et des méthodes pour la réaliser dans de bonnes conditions. L'accompagnement des femmes victimes de violence requiert d'autant plus de professionnalisme, de sincérité et de qualité d'attention de la part des écoutantes, que celles-ci ressentent généralement une forte nervosité et dépréciation de soi et qu'il leur est souvent excessivement pénible de relater leur vécu et de coucher leurs problèmes.

Dans ce dernier chapitre, nous nous proposons de centrer l'intervention et les pratiques sur l'accompagnement des femmes victimes de violence, notamment celles qui sont victimes de violences conjugales²⁸, qui sont incontestablement les plus nombreuses. Il a pour objectif de :

- ✍ Indiquer les principales démarches à suivre pour orienter les victimes.
- ✍ Rappeler les diverses circonstances qui peuvent se présenter.
- ✍ Indiquer les recours et les solutions possibles.
- ✍ Introduire la notion de « coaching » individuel.
- ✍ Signaler les aspects médicaux légaux et les aspects juridiques dans une situation de violence.

3.1 Quelques considérations préalables.

Confrontée aux situations de violence, l'écoutante ne doit pas méconnaître ses propres réactions émotionnelles, ses valeurs, ses opinions personnelles et certains préjugés qui peuvent influencer les attitudes et les comportements des victimes, comme nous l'avons longuement exposé dans le chapitre précédent.

En effet, plusieurs aspects de ces situations peuvent dérouter :

- ? *La durée des violences* : il peut paraître inacceptable qu'une femme ait supporté pendant 10 ou 15 ans les agressions de son conjoint, notamment lorsque ses propres enfants ont eu à endurer le climat de violence au sein du couple, ou encore qu'elle ait supporté les avances répétées de son supérieur ou chef hiérarchique pendant quelques ou même quelques mois.
- ? *Les allers-retours des femmes* : le retour auprès du conjoint de femmes qui avaient entamé une démarche de séparation (parfois dans le cadre d'un projet et d'un processus d'aide élaboré avec les écoutantes d'un des centres du réseau Anaruz) peut donner à l'intervenante un sentiment d'impuissance et d'échec, l'amener à renoncer à aider les femmes maltraitées.

²⁸L'étude menée par le réseau Anaruz au Maroc et relatives aux violences basées sur le genre (Rapport initial. Analyse des plaintes enregistrées par les centres d'écoute et d'assistance juridique) révèle que 82 % des violences enregistrées, sont des violences de type conjugal.

- ? *La difficulté à croire le récit des femmes*, à doser ce qui est réel, de ce qui est paraît exagéré et peut s'apparenter à de la fabulation. Il peut être tentant de rechercher ce qui, chez la femme, est de nature à provoquer (à excuser ou à justifier) la violence du conjoint.
- ? *L'aspect très convenable de la victime*, son rang ou son statut social, son niveau d'éducation, sa profession, qui ne permettent pas de penser qu'elle puisse s'être laisser agressée sans trouver de sortie, parfois pendant longtemps.
- ? *La réputation très « respectable » du partenaire*, son statut social, alors même que la femme peut donner une mauvaise image d'elle-même, présenter des signes d'instabilité émotionnelle, du fait même des violences subies.

En réalité, le regard négatif qui peut être porté sur la femme dans ces situations risque fortement d'accroître son sentiment de culpabilité et de renforcer l'image défavorable qu'elle a d'elle-même. Il conduit en outre, par un renversement des valeurs, à blâmer davantage la victime que l'agresseur dans un contexte social très tolérant à l'exercice de la violence contre les femmes.

La plupart du temps, les femmes restent au domicile conjugal ou au sein de la famille, ou encore avec le même employeur qui la harcèle par peur du pire. Elles se résignent par détresse et parce qu'elles ne trouvent pas en elles les ressources nécessaires pour rompre le cercle de leur quotidien.

Il est faux de penser qu'une femme battue ait cherché à l'être, ou qu'elle resterait avec son conjoint par pur masochisme ou besoin d'être dominée. Aucune femme n'aime la dégradation et l'humiliation qu'elle subit dans une telle situation.

Par ailleurs, il importe de bien appréhender les mécanismes et le déroulement du cycle de violence, l'existence de « phases de lune de miel » au cours desquelles la femme reprend l'espoir que tout va rentrer dans l'ordre.

Ainsi les ruptures définitives sont fréquemment le terme d'un processus évolutif, d'une longue maturation, tout au long duquel ou de laquelle, par des départs successifs, la femme vérifiera d'une part les aptitudes et la volonté du conjoint à changer, et d'autre part ses propres capacités à reprendre son autonomie et à renoncer à la vie de couple.

Il est donc préférable de considérer les allers-retours des femmes comme une expérimentation positive, permettant une évolution vers l'autonomie. A ce titre, ils doivent être respectés.

3.2 Ce qu'il faut savoir pour orienter les victimes.

Il importe de connaître les démarches et les ressources utiles aux femmes dans la plupart des cas de violence conjugale ou familiales.

- ? Consulter un médecin pour des soins d'une part, pour faire établir un certificat médical constatant les coups et blessures et d'autre part précisant la durée de l'interruption temporaire de travail (I.T.T.), au cas où la victime travaille. Ce certificat devra être conservée en lieu sûr. Qu'elle souhaite déposer plainte ou différer cet acte dans le temps, l'établissement d'un certificat médical détaillé, constitue une pièce essentielle pour la victime dans l'exercice de ses droits.
- ? Porter plainte : s'adresser aux services de police ou de gendarmerie pour une déclaration des violences subies sur le registre de main-courante (police), dans un procès-verbal de renseignements judiciaires (gendarmerie) ou porter plainte.

- ? Rassembler des témoignages écrits des membres de la famille, d'amis, de voisins, de collègues, datés, signés, accompagnés d'une photocopie de pièce d'identité.
- ? S'informer si nécessaires auprès des consultations juridiques gratuites (centres d'informations juridiques des femmes) notamment si la femme envisage une procédure de divorce ou une séparation.
- ? S'adresser aux lieux spécialisés d'écoute et d'accueil des femmes victimes de violences. Des répertoires d'adresse pour les femmes en difficulté, recensant les centres d'écoute du réseau Anaruz et des partenaires, devront être confectionnés et largement distribués.

3.3 Les diverses circonstances.

Il existe de nombreuses circonstances dans lesquelles une écoutante peut être confrontée à des situations de violence basée sur le genre. Elle peut en effet, être confrontée à une demande en situation de crise (femmes fuyant le domicile familial ou conjugal, ou brutalement mises à la porte par sa famille ou son conjoint, victimes blessées devant recevoir des soins en milieu hospitalier, etc).

Elle peut apprendre ou suspecter plus indirectement l'existence de violence :

- par le signalement émanant d'une tierce personne (voisinage, famille, collègue de travail)
- a l'occasion d'une demande de service : aide juridique (violence juridique) ou de logement,
- lors d'une demande d'aide financière, alors même que la femme peut justifier de ressources qui lui sont propres (violence économique).
- lors du signalement d'une enfant en danger par un professionnel de la santé, par le milieu scolaire ou par le lieu d'accueil (jardin d'enfants, garderie scolaire) ou encore un voisin.
- par la révélation de harcèlement sexuel, sur le lieu de travail,
- lors d'une grossesse non désirée y compris les grossesses hors mariage suite à un viol.
- par une demande émanant d'associations partenaires ou d'autres services spécialisés.

L'intervention de l'écoutante devra être adaptée à la nature de chaque circonstance.

3.3.1 En situation de crise

Il n'est pas toujours facile, dans des moments de crise, de procéder à une évaluation approfondie qui permette de trouver les solutions appropriées.

Il importe tout d'abord d'apprécier l'urgence et la gravité de la situation :

- ? La femme vient de subir des atteintes physiques, psychiques, sexuelles et se trouve en état de choc,
- ? Elle vient d'être brutalement mise à la porte seule ou avec ses enfants,
- ? Contexte d'alcoolisme chronique ou intense,
- ? Usage d'armes, menaces..

Il s'agit dans ce cas d'aider la victime à prendre une décision d'urgence. L'écoutante doit se garder de dramatiser ou de dédramatiser inutilement la situation. Elle doit par contre, si la

situation le permet, présenter à la victime les différentes solutions qui s'offrent à elle et l'aider à choisir l'une d'entre elles.

Les solutions possibles.

a) La femme estime qu'il lui est possible ou préférable de rentrer chez elle :

Dans cette situation, la femme ne se sent pas en mesure de s'opposer au partenaire violent, d'assumer les conséquences d'un départ, pour elle comme pour ses enfants.

Il convient à la fois de respecter cette décision et de prémunir la victime contre l'éventualité de nouvelles agressions. Il est essentiel de prévoir avec elle un scénario de protection.

Il importe donc :

- ? d'analyser avec elle le degré de danger existant.
- ? de suggérer à la femme :
- ? de noter les numéros de téléphone utiles (la permanence téléphonique du centre d'écoute pour femmes victimes de violences, commissariat, gendarmerie etc, ou encore de les lui faire apprendre par cœur).
- ? d'identifier les personnes proches qui peuvent l'aider ou alerter les autorités concernées, en cas d'urgence.
- ? D'informer les enfants sur les conduites à tenir lors d'actes de violence : se réfugier chez les voisins, alerter les grands-parents ou les amis, etc...
- ? Préparer un sac de départ, éventuellement dans un lieu sûr ou chez une personne de confiance, contenant les papiers importants, (actes notariés, certificats médicaux etc), une somme d'argent et des effets personnels, en cas de départ d'urgence.

L'établissement de ce premier échange peut constituer un acte positif pour la femme, le soutien reçu, l'acceptation de ses décisions favorisant de nouveaux appels à l'aide, en cas de besoin.

b) La femme souhaite se mettre à l'abri.

Cette mise à l'abri est destinée à assurer la sécurité et le repos indispensables après une agression. De même, elle peut constituer une première démarche, qui peut devenir déterminante dans l'évolution de la situation.

Bien qu'il semble s'agir d'une réponse de court terme, il convient dans la mesure du possible de l'organiser au maximum, afin de diminuer le caractère anxiogène de cette rupture et d'en préserver les évolutions possibles.

Ainsi il est préférable que femmes et enfants disposent des effets personnels nécessaires : linge, vêtements, cartables etc..

L'examen des lieux potentiels d'accueil doit s'établir d'un commun accord avec la victime, selon :

- ? Qu'elle souhaite partir seule ou avec ses enfants,
- ? Qu'elle dispose de points de chute (dans sa famille ou chez des amis)
- ? Ou qu'il soit nécessaire de l'orienter vers des structures d'hébergement spécialisées pour femmes victimes de violence, lorsqu'il en existe.

La sécurité physique assurée dans ces lieux, doit être une préoccupation prioritaire.

d) L'hébergement d'urgence

Temps de pause et de réflexion, l'hébergement d'urgence, s'il doit permettre un décryptage de la situation, n'aboutit pas obligatoirement à l'élaboration d'un projet.

Ainsi, des femmes, arrivées en urgence, manifesteront le désir de divorcer, de mettre fin à leur relation à l'homme violent ou à leur relation avec leur parents, alors que ce désir s'effondrera au bout de quelques jours et que la femme ou la jeune fille, exprimera alors le désir de retourner chez elle.

L'élaboration trop précoce d'un projet, tel que l'engagement d'une procédure de divorce ou de séparation peut résulter d'un travail d'influence auprès de femmes en situation d'urgence. A défaut d'adhésion profonde de la femme, un « projet » peut représenter une fausse réponse, être sans lendemain. Son « échec » mettra la femme en plus grande difficulté, si par la suite elle doit à nouveau demander de l'aide et renforcera son sentiment d'incompétence.

Par ailleurs, si les conditions d'accueil et d'hébergement (notamment pour ce qui est de la prise en charge des enfants) renvoient à la femme une image de détresse sociale, d'exclusion et d'isolement, alors qu'elle a fortement besoin d'un soutien tant personnel que matériel, ce départ temporaire risque de préfigurer un avenir sombre et inciter la femme à retourner vivre chez elle.

Inversement, si les conditions d'accueil sont réunies pour témoigner d'une reconnaissance de la personne en tant qu'individu, d'une confiance en ses qualités et en ses capacités d'autonomie, son passage dans une structure d'urgence pourra lui permettre d'envisager l'avenir avec davantage de sérénité. Il lui permettra de s'informer, de découvrir les professionnels et les structures-relais existantes et d'agir par la suite en toute conscience. C'est pourquoi, il est essentiel de proposer à la victime dès le lendemain, un entretien approfondi et d'entamer un processus d'aide, pour pouvoir envisager les perspectives qui s'offrent à elles.

e) La femme souhaite quitter définitivement le partenaire violent

La réussite d'une telle démarche est plus exceptionnelle à l'occasion d'une crise, ses chances d'aboutir étant étroitement liées à la préparation et à l'organisation du départ. Cette situation peut se rencontrer lorsque les femmes ou les filles, gravement menacées sont conduites à s'enfuir, parfois dans une région éloignée de leur lieu d'habitation.

Le recours au réseau d'associations spécialisées dans l'aide aux femmes victimes de violence peut alors être utilement envisagé, pour rechercher des solutions d'hébergement (contacter

notamment la permanence nationale d'accueil téléphonique et les associations partenaires du réseau Anaruz)

Proposer un suivi :

Quelle que soit la décision prise par la femme à l'occasion de la situation de crise, une proposition de suivi sera envisagée avec elle, notamment pour effectuer un bilan global de la situation.

3.3.2 En dehors d'une situation de crise

La violence conjugale ou familiale n'est pas toujours facile à déceler, tant la femme a tendance à cacher la vérité, parfois à ses propres yeux, ou encore à minimiser la gravité de la situation.

Le combat qu'elle mène pour maintenir l'unité familiale, la crainte des conséquences qui pourraient résulter de ses démarches, notamment quant au sort réservé aux enfants, peuvent amener une réticence à dévoiler la violence à des intervenants institutionnels. Ainsi les femmes victimes de violence conjugale sont hantées par la menace du placement de leurs enfants, représailles annoncées par le conjoint violent.

Plus précisément, l'expérience subjective de la violence, telle qu'elle est vécue par les femmes évolue avec le temps. On peut schématiquement repérer les étapes suivantes :

Négation de la violence

Dans un premier temps, la femme ne peut admettre qu'elle a été l'objet de violences ou qu'il existe un problème dans la relation de couple. Elle minimise les faits, considère qu'il s'agit d'accidents, trouve une excuse à la violence en croyant fortement qu'elle ne se reproduira pas.

Culpabilité

La femme reconnaît qu'il y a un problème mais se considère responsable. Elle pense ne pas répondre de façon satisfaisante aux attentes de son conjoint.

Prise de conscience

La femme ne peut plus assumer la responsabilité des actes violents de son conjoint. Mais elle veut croire encore à sa relation avec son partenaire et continue d'espérer qu'ensemble et moyennant quelques efforts, ils pourront s'en sortir.

Prise en charge par la femme

Se rendant à l'évidence que son conjoint ne changera pas, qu'il ne peut changer et continuera à être violent, la femme décide alors de ne pas se soumettre plus longtemps à cette violence et de s'engager dans une nouvelle voie.

3.3.2.1 L'analyse de la Situation

C'est à travers le dialogue engagé avec la femme dans un climat de confiance et de sécurité que l'écouter parviendra à définir la demande de la personne et à évaluer avec elle le chemin qu'elle est prête à parcourir, compte tenu de son histoire singulière.

Quelques clefs d'analyse de la situation peuvent être proposées pour établir cette évaluation. Il s'agira de savoir :

✍ Pourquoi a-t-elle choisi ce moment, pour consulter. Quel en a été l'élément déclenchant. Exemple de questions :

- « Pourquoi êtes-vous précisément aujourd'hui ? »

- « Êtes-vous venue de votre propre initiative ? »

- « Qui vous envoie ? Pourquoi ? »

La femme est ainsi encouragée à trouver et à exprimer le motif de sa démarche.

La victime ayant naturellement tendance à rester sur le plan des généralités et à ne répondre que vaguement, le savoir-faire de l'écouter consistera à l'amener à être plus spécifique. Cette légère pression exercée sur la victime pour l'engager à être précise est payante car elle l'amène souvent à mieux comprendre elle-même comment elle en est arrivée là, et comment elle peut envisager sortir de là.

Pour appréhender la situation avec plus de pertinence encore, il est utile de s'enquérir ensuite :

✍ Du début des difficultés (quand le problème s'est-il manifesté pour la première fois ?) ;

✍ Quelle évolution a connu le couple ; l'exploration de l'histoire des violences dans le couple peut permettre à la femme de prendre une distance salutaire.

✍ De ce qui en précipité l'évolution ;

✍ A quel étape dans le cycle de la violence se situe l'intervention : après crise, montée des tensions...

✍ Il sera utile de repérer et de nommer le type de violence et de menaces, la fréquence des actes, leur degré de gravité, etc.

✍ Il est également important de prendre en compte les difficultés matérielles, le degré d'isolement de la famille, l'usage d'alcool ou de drogue, le niveau de violence sur d'autres membres de la famille (enfants, personnes âgées) et éventuellement hors de la famille.

✍ A quel degré d'élaboration intérieure de son histoire la femme est parvenue (dénier ou négation de la violence, culpabilisation, recherche de solutions pour le couple, décisions de reprise d'autonomie).

✍ De ce qui a été entrepris pour y remédier et y répondre.

Tous ces aspects influenceront fortement sur les aptitudes de la victime à dire la violence, à rechercher de l'aide, à envisager des stratégies à court ou à long terme pour modifier sa situation.

3.3.2.2 L'étude du milieu de vie.

Le caractère distinctif de la relation d'aide aux femmes victimes de violence est sa préoccupation d'intégrer dans ses différentes démarches, approche psychologique et approche sociale.

En effet, la personnalité d'un individu est affectée positivement ou négativement par son milieu de vie. Un environnement conservateur et strict, un milieu pauvre en opportunités économiques, culturelles et sociales, gênent le processus normal de développement d'une personne. Ils affaiblissent sa résistance aux agressions tant internes qu'externes, bref son équilibre mental et affectif. Des conditions de vie très difficiles et une insécurité matérielle trop grande fragilisent les possibilités d' « empowerment des femmes ».

C'est pourquoi, il ne suffit pas que l'écouterne connaisse l'histoire personnelle de la victime. Il est nécessaire qu'elle sache dans quel contexte d'ensemble, la situation particulière de cette dernière s'implante, c'est-à-dire les éléments de cet environnement qui la conditionnent à son insu. L'étude du milieu est clarifiée par les questions suivantes :

-Comment la femme est-elle affectée par son milieu de vie ?

- ✍ Facteurs économiques (ressources) ;
- ✍ Facteurs sociaux (occupation professionnelle, lieu de résidence) ;
- ✍ Facteurs psychologiques (expériences de la petite enfance, adolescence, etc) ;
- ✍ Facteurs culturels (normes, valeurs culturelles ou autres)

-Comment agit-elle sur ce milieu de vie ?

Ces informations générales lui donnent la nécessaire perspective pour apprécier avec objectivité les besoins sociaux de la femme dont elle s'occupe, l'utilité ou l'insuffisance des moyens dont elle dispose pour y répondre. L'écouterne dans un cas d'urgence peut se rendre compte par exemple que le vrai problème, d'ordre psychologique est projeté sur un problème matériel ou vice-versa.

3.3.2.3 L'accompagnement des victimes de violence ou le coaching individuel.

Les femmes victimes de violence ressentent souvent une forte autodépréciation et oublient leurs propres besoins. Il importe de recentrer les victimes sur elles-mêmes et de les aider à mettre à profil leurs forces et leurs capacités.

Dans nombre de situation, l'écouterne devra agir en coach pour aider la victime à relever les défis et à obtenir des résultats. Le coaching individuel, fortement utilisé de nos jours en thérapie, est un outil qui sert à aider une personne à réfléchir sur ses engagements et à trouver de nouvelles stratégies pour atteindre les résultats escomptés.

Un coach aide une autre personne à :

- ✍ clarifier ses engagements et les résultats qu'elle entend obtenir ;
- ✍ découvrir de nouvelles possibilités et de nouvelles actions, ainsi qu'à étendre sa gamme de choix de comportement ;

- ✍ comprendre sa propre contribution aux problèmes récurrents et à voir les conséquences de ses choix ;
- ✍ clarifier sa pensée et trouver de nouvelles stratégies pour atteindre les résultats qu'elle entend obtenir.

Un coach efficace devra aider les femmes victimes de violence à :

✍ **Revaloriser leur image de soi.**

Cette image est toujours mise à mal par le partenaire violent : le dénigrement, la dévalorisation ont, au fil du temps, persuadé la femme qu'elle est incompétente et qu'elle présente peu d'intérêt aux yeux des autres.

Il est dès lors primordial :

✍ De favoriser son expression en valorisant les aspects positifs de sa vie quotidienne témoignant de ses aptitudes réelles, tels qu'assumer l'éducation des enfants, soutenir une vie professionnelle dans un contexte perturbant, avoir entrepris certaines démarches...

✍ De convaincre la femme qu'elle-même, en tant que personne, a une valeur, des qualités, des droits,

✍ De signaler la nécessité de s'occuper de soi, de respecter son corps et ses besoins de santé,

✍ D'aider la femme à reconstituer des liens sociaux et familiaux : reprise de contacts délaissés (familles, amis, collègues), engagement d'activités professionnelles, associatives, sportives, de loisirs ou de formation.

L'expérience prouve que ce travail permet aux femmes de modifier rapidement l'image qu'elles ont d'elles mêmes, de prendre mieux en compte leurs besoins, notamment en matière de santé (comme de renoncer à l'usage des tranquillisants).

✍ **Recadrer la violence subie**

Pour donner à la victime des points de repères dans l'existence confuse qu'elle vit et pour lui permettre de percevoir sa situation d'une façon moins singulière, il peut être utile de lui restituer une image plus « construite » de la violence exercée contre les femmes :

Dans sa généralité : beaucoup de femme y sont confrontées : il s'agit bien d'un problème de société,

Dans ses buts : le partenaire cherche à dominer et à contrôler l'autre. La violence peut exploser de façon intempestive sans aucun lien avec les faits et gestes de la victime,

Dans ses manifestations : afin de permettre à la victime d'appréhender plus clairement les différentes formes d'agression qu'elle subit (ex. dénigrement, chantage, menaces...).

Cette démarche permet de confronter objectivement la femme aux risques et aux dangers réels de violence qu'elle a pu tolérer.

✍ **La confidentialité**

Nous avons déjà évoqué le principe de confidentialité dans la relation d'aide, mais nous permettons d'insister sur cette notion dans le cas précis, car les révélations des victimes de violence touchent au plus intime et au plus profond d'elles-mêmes.

✍ **Orienter vers des structures d'aide plus appropriées.**

Dans certains cas très lourds, l'écouter peut être amené à redéfinir clairement le cadre de son intervention, notamment s'il est investi d'un rôle de confident, voire de thérapeute ainsi que d'attentes démesurées quant à ses possibilités d'intervention. L'orientation vers des structures appropriées, de soin ou d'aide, doit être envisagée (psychiatre, psychologue ou psychothérapeute)²⁹.

Car, il est bon de le rappeler, une écouter, quelque soit sa technicité, ne peut en aucun cas se substituer au psychologue ou au psychothérapeute.

Ainsi, lorsque la victime ressent une très grande souffrance dans son vécu et que la situation devient trop lourde ou difficile à gérer, une répartition des rôles entre plusieurs intervenants et éventuellement en lien avec d'autres partenaires (groupes de psychologues, psychiatres ou psychothérapeutes) et travailleurs sociaux peut à la fois permettre de sérier et graduer les questions à traiter, de définir des limites d'intervention, de se distancer d'une emprise affective trop importante et de ne pas susciter l'établissement d'un lien de dépendance. Très souvent, des interventions distinctes et complémentaires seront nécessaires pour résoudre certaines situations. Il ne faut pas que des questions qui ne sont pas du même niveau ou de la même nature (soutien à la personne d'une part, soins ou restauration de son cadre matériel et social d'autre part) empiètent les unes sur les autres.

✍ **Favoriser l'autonomie de la personne.**

²⁹ Même si toutes ces professions tournent autour du psychisme, au sens large, il est important cependant de saisir leurs spécificités.

a) Le psychiatre est un médecin qui établit un diagnostic et un pronostic sur l'état d'un patient. A partir de là, il va envisager un traitement de type chimique (médicaments qu'il est habilité à délivrer) soit de type thérapeutique.

b) Le psychologue a suivi 5 à 6 ans d'études universitaires, qui peuvent déboucher sur une carrière orientée vers la recherche ou l'enseignement en psychologie ou encore vers des pratiques dites cliniques (il travaille avec des patients à qui il propose un soutien psychologique). Le titre de psychanalyste peut ensuite s'appliquer aux deux précédents s'ils ont suivi une formation adéquate.

c) Le psychanalyste a suivi lui-même une analyse, plus une analyse dite « didactique » pour apprendre et est inscrit auprès d'une instance psychanalytique (école, fédération...)

d) Enfin, le psychothérapeute a normalement suivi une formation, une thérapie et est en supervision.

Le travail sur l'autonomie doit, par ailleurs, représenter l'aspect central de la relation d'aide et se traduire par des éléments concrets au niveau du suivi. Il peut être favorisé par la prise en charge par la femme de certaines tâches et démarches (information à se procurer sur ses droits, sur les ressources offertes par un nouveau lieu de résidence, recherche d'un emploi ou d'une formation, etc...), l'écouter favorisant pour sa part l'orientation dans les démarches ou l'accès à certains services (centre d'hébergement, sollicitation des services de police ou de gendarmerie pour une démarche d'accompagnement au domicile etc.)

Une réflexion peut être menée avec la femme sur les conséquences d'une autonomie, au plan du logement ou des moyens financiers, notamment sur l'augmentation des risques de violence que celle-ci peut favoriser mais aussi sur les recours et les moyens de se prémunir. L'orientation des femmes vers des associations de secours spécialisées (SOS Femmes, Solidarité Femmes...), s'il en existe dans leur proximité, peut leur fournir une ressource importante dans leur démarche d'autonomie.

Dans cet esprit, les mesures de protection qui s'imposent seront également examinées avec la femme.

✍ Soutenir le projet des victimes.

Les femmes qui entament des démarches pour sortir d'une situation de violence familiale, conjugale ou autres auront à surmonter de multiples difficultés morales et matérielles. Le projet de quitter le partenaire violent a d'autant plus de chance d'aboutir que la femme sera parvenue à une analyse lucide de sa situation et que le départ aura été préparé à l'avance et organisé au mieux.

3.3.2.4 L'attitude face au partenaire violent.

Il peut arriver que le mari, le fiancé, l'ami ou encore le père ou le frère de la victime, c'est-à-dire l'agresseur souhaite rencontrer l'écouter, qui a soutenu la victime. Ceci peut être très embarrassant et déroutant pour l'écouter qui ne saura pas quelle attitude adopter et ceci est compréhensible.

Il faut signaler tout d'abord que cette demande sociale est en soi peu compatible avec la relation de confiance, de sécurité et de confidentialité qui doit caractériser tout processus d'aide à la victime. Il est préférable dans ce cas et dans la mesure du possible, c'est-à-dire dans la mesure où cette entrevue ne peut être évitée, d'orienter le partenaire vers d'autres services plus spécialisés ou vers les services de police ou de gendarmerie, tout en lui signalant que le recours à la violence demeure inacceptable, quel qu'en soient les raisons et qu'il encoure des sanctions pénales au regard de la loi.

Il demeure malheureusement difficile dans nos pays, d'orienter des hommes souhaitant mettre fin à leur comportement violents vers des structures spécifiques. A notre connaissance, il n'existe pas de structures ou d'associations d'aide aux hommes violents, comme c'est le cas dans d'autres pays européens ou d'Amérique du Nord. Le seul conseil dans ce cas demeure le recours à un psychologue ou un psychothérapeute, si la personne le souhaite.

Dans tous les cas de figure, les mesures de sécurité imposent de ne jamais délivrer l'adresse des victimes et notamment lorsqu'il s'agit de femmes fuyant le domicile conjugal avec leurs enfants. A cet égard, il est utile de signaler que dans la plupart des pays européens, les centres d'aide et d'hébergement des femmes victimes de violence sont tenus secrets et ne sont connus que des intervenants sociaux.

Il est fréquent par ailleurs, que l'attitude courtoise et «civilisée » de ces hommes, hors de la sphère privée où s'exerce la violence, puisse abuser leurs interlocuteurs et conduire ces derniers à des appréciations erronées aux conséquences graves. De même qu'il peut arriver que l'homme violent use de menaces vis-à-vis de l'écouterne ou des travailleurs sociaux qui aident les victimes, surtout lorsque celles refusent d'obtempérer et de signaler leur adresse. Dans ce cas le recours à la police ou à la gendarmerie doit être envisagé.

Il peut être rappelé qu'il revient à la justice et non aux associations de régler les litiges de ce type et de déterminer les conditions dans lesquelles s'exercent les droits de chacun.

Pour toute recherche de sa partenaire ou parent, l'auteur des violences peut donc être orienté sur les dispositifs de droit commun (juge aux affaires familiales, services de police ou de gendarmerie). Il faut souligner que dans des situations de violences conjugales, toute entreprise de médiation est inadaptée et peut même être source de danger.

Enfin, l'écouterne peut être parfois confronté au couple en période de rémission : elle ne pourra alors que faire appel à ses connaissances relatives au cycle de la violence et adopter une attitude de neutralité bienveillante.

3.4 Les aspects médico-légaux.

3.4.1 Le rôle du médecin traitant.

Le médecin occupe une position stratégique dans le processus d'aide aux femmes victimes de violence, particulièrement pour le dépistage, les soins adéquats et l'orientation des victimes. Si la dimension médicale de la VBG est patente, le personnel médical et infirmier a du mal à appréhender cette question. La violence faite aux femmes et notamment la violence conjugale demeure peu dépistée et oriente rarement le diagnostic, elle est souvent minimisée, car empreinte de préjugés et de banalisation. Or les professionnels de santé en exercice public (hôpitaux, centres de santé, services de planning familial) ou libéral, occupent une place privilégiée pour reconnaître et secourir les victimes. Des responsabilités médico-légales particulièrement délicates leur incombent, les certificats médicaux étant des pièces essentielles lorsque les victimes entendent défendre leurs droits en justice.

Dépister la violence.

Les femmes cachent souvent au médecin l'existence de violences. Même lorsqu'il est clair qu'elles ont subi des agressions physiques, elles n'en expliquent pas toujours les circonstances par honte, peur des conséquences ou pour ne pas abuser du temps du médecin.

Lorsqu'elles sont exposées à des agressions répétées ou des menaces constantes, elles en arrivent à douter de leurs émotions et de leur compréhension du problème. Plus leur intégrité physique et psychologique est menacée, plus leur seuil de tolérance à la violence comme à la douleur augmente, à tel point qu'elles n'en aperçoivent plus les manifestations quotidiennes. Ainsi, alors qu'il existe un danger réel, la femme peut ne pas reconnaître la gravité de la situation.

Si certaines victimes évoquent les violences subies, la plupart consultent pour des soins, sans vouloir indiquer la cause du traumatisme ou en alléguant une circonstance plus ou moins crédible : chute de l'escalier, choc contre une porte ouverte, allégation de maladie etc..

Face à des récits peu cohérents, les médecins peuvent suspecter que les faits rapportés par la patiente ne sont pas vraisemblables et néanmoins préférer ne pas approfondir la question. Ceci pour différentes raisons, telles qu'une formation peu appropriée à la prise en charge de difficultés de nature extra-médicale, le fait de ne pas s'autoriser à intervenir dans un différend de nature privée, la manque de temps etc ..

Par ces attitudes, patientes et médecins renforcent mutuellement le déni de violences, leur banalisation, et laissent le champ libre aux risques de récurrence.

Différentes études nord-américaines révèlent que le phénomène de la violence à l'égard des femmes passe à peu près inaperçu dans le monde médical.

En effet, les médecins ne sont généralement pas bien informés de la nature et de l'importance du problème et sous-estiment le taux des femmes battues dans leur clientèle.

Dans l'Ontario, une étude menée auprès de 481 femmes ayant eu recours aux services d'urgence hospitalières pour des atteintes physiques, a révélé qu'une femme sur trente cinq avait été dépistée comme ayant subi des violences alors que la juste estimation était d'une femme sur quatre.

En Caroline du Nord, une étude explorant l'existence des violences au foyer a été menée auprès de 120 femmes dirigées vers des psychiatres. Cette étude a montré que 50% d'entre elles avaient été victimes de violences conjugales, alors que la situation n'avait été précédemment repérée que pour quatre d'entre elles.

Le dépistage de la violence de la part du médecin traitant et l'établissement précoce du diagnostic approprié permettant d'identifier les besoins médicaux et psycho-sociaux les plus urgents doit s'appuyer sur divers signes évocateurs, tant physiques que psychiques :

- ? Physiques : traumatismes récents et anciens juxtaposés, preuve de récurrence ;
- ? Psychiques : association aux signes traumatiques de troubles subjectifs, tels que insomnie, dépression...

Il appartient au médecin de reconnaître les signaux pouvant orienter son interrogatoire et d'explorer avec tout le tact nécessaire, le contexte conjugal ou extra-conjugal d'une patiente qui présente des manifestations de violence.

Il convient alors d'aider la victime à extérioriser ses sentiments, d'apprécier l'ampleur et la gravité de la situation, en établissant l'inventaire chronologique complet des événements : premières manifestations, fréquence, type de violence, conséquences etc..

Constater les violences, évaluer la gravité des lésions et du risque de récurrence.

Le médecin est tenu d'établir un bilan lésionnel et de faire entreprendre les contrôles appropriés : traumatismes (radiographie, examens spécialisés ORL, ophtalmologiques etc...). Un examen détaillé des traces de violence doit être établi et les éléments consignés précis : un schéma peut être utile à établir (hématome, ecchymoses, traces de strangulation, lésions génitales..)

En cas d'incertitude sur la gravité des lésions outre les mesures médicales habituelles, une hospitalisation peut être nécessaire. La notion d'un risque élevé de récurrence justifie parfois un conseil d'hospitalisation.

Soigner.

Les soins concernent les traitements symptomatiques non seulement des lésions physiques et des manifestations douloureuses immédiates, mais aussi des séquelles psychologiques qui peuvent être masquées mais importantes : état dépressif ou hyper-anxieux avec perte de contrôle, agitation, insomnie...

Prescrire la suite.

Le médecin est tenu d'assurer un premier accueil et si nécessaire, renvoyer la victime sur une assistance spécialisée (services sociaux, police ou gendarmerie, associations spécialisées, centre d'information sur les droits de femmes ...).

Il faut signaler ici que certains pays comme la France, l'Espagne et d'autres encore ont apportés de nouvelles dispositions au Code de déontologie médicale, qui stipulent que lorsqu'un médecin discerne qu'une personne auprès de laquelle il est appelé est victime de sévices ou de privations, et notamment lorsqu'il s'agit de mineur, il doit en alerter les autorités judiciaires, médicales ou administratives.

3.4.2 Le certificat médical.

Les certificats médicaux constituent dans les affaires de violence de genre et notamment dans le cas de violence conjugale, des pièces essentielles lors du dépôt de plainte, qui serviront comme pièce à conviction pour éclairer le magistrat du Parquet sur l'importance des dommages subis par la victime et sur la gravité de l'agression : l'opportunité des poursuites judiciaires en dépendra largement.

La précision des constatations initiales, la qualité des premiers examens effectués ont une importance particulière tant pour la victime, que pour les instances judiciaires. Aussi les lésions constatées par le médecin doivent être décrites de façon précise et exhaustive en rapportant leur aspect, leur emplacement et leur degré d'importance.

Le certificat doit décrire la nature des soins immédiatement nécessaires et ceux prescrits, la liste des examens complémentaires prescrits et effectués.

De même devront être mentionnées les conséquences fonctionnelles des blessures constatées, qui tiendront compte des appréciations du médecin d'une part, des allégations de la victime relatives aux douleurs ressenties et aux gênes d'importance variables à accomplir, des mouvements retentissant sur son autonomie d'autre part (cf. Modèle de certificat médical, en annexe).

L'incapacité totale de travail (ITT) qui en découlera, est la traduction quantitative de l'état descriptif détaillé dans le certificat. Elle est prédictive et évalue la durée probable d'évolution tant lésionnelle que par rapport aux observations constatées. Elle s'exprime en jours et non en pourcentage (cf. ci-après).

En cas de dépôt de plainte, l'évaluation de l'ITT revêt une grande importance pour l'appréciation du préjudice subi et de la dangerosité de l'agresseur, ainsi que pour la fixation de la peine par les tribunaux.

Cette possibilité de poursuite judiciaire doit demeurer toujours présente à l'esprit du médecin, non pas pour influencer son évaluation de l'incapacité totale de travail, mais pour lui rappeler que la rédaction d'un document médico-légal engage sa responsabilité.

3.4.3 Comment se définit l'incapacité totale de travail ?

Il n'existe pas de définition médico-juridique de l'ITT. Cependant :

- ✍ L'incapacité totale de travail concerne le travail personnel (notion médico-juridique) et non professionnel (notion médico-sociale estimée par un arrêt de travail au sens des lois sociales). Une ITT peut ainsi être déterminée par un nourrisson, un retraité, une femme au foyer.
- ✍ L'adjectif « totale » est d'interprétation variable selon les médecins. S'il implique une perte d'autonomie nécessitant l'assistance d'une tierce personne pour l'accomplissement d'actes courants de la vie quotidienne, une interprétation trop rigoureuse ne semble pas adaptée. Il n'est pas exigé par la jurisprudence que l'incapacité soit absolue et interdise au blessé le moindre effort musculaire. L'incapacité totale peut renvoyer aux fonctions rendues impossibles du fait de l'emplacement des blessures, ou à la perte complète ou partielle d'une fonction particulière (utilisation d'un membre par exemple).
- ✍ Son estimation est médicale et concerne le retentissement fonctionnel et psychologique de l'agression.

3.4.4 Quels critères retenir pour évaluer une ITT ?

Il n'existe pas à ce jour de barème en matière d'ITT, tant une même agression peut avoir des répercussions différentes selon la victime (l'âge de la victime, son vécu psychologique, son éducation, son milieu, etc) ni de véritable consensus des experts eux-mêmes quant aux critères à prendre en compte pour qualifier les ITT.

Néanmoins, des services d'urgences médico-judiciaires européens ont tenté de définir les critères susceptibles d'être retenus dans la détermination de l'ITT :

- ✍ Les lésions physiques et le retentissement fonctionnel immédiat en tenant compte, tant de la durée d'immobilisation obligatoire du fait du temps de cicatrisation habituelle que des conséquences sur la vie quotidienne (blessures occasionnant des douleurs, perturbant l'image du corps et entravant la vie relationnelle). La durée de l'incapacité totale de travail peut alors être estimée jusqu'à l'atténuation significative des lésions ou des phénomènes douloureux.

- ✍ L'importance et le nombre des lésions observées. Les victimes peuvent présenter de multiples lésions qui prises séparément ne justifieraient pas d'une incapacité ou seulement d'une incapacité de courte durée, mais dont la multiplication peut être source de phénomènes douloureux importants et justifiant par leur localisation (zone de mobilité ou zone découverte) une ITT liée à une perte de mobilité partielle ou une atteinte conséquente de la vie relationnelle.

- ✍ L'hospitalisation pour traitement des lésions ou mise en observations. La perte d'autonomie totale imposée au patient peut justifier une ITT au moins égale à la durée de l'hospitalisation.

- ✍ Une prise en compte du retentissement psychologique dans l'évaluation de l'ITT peut s'imposer d'emblée ou peut être suspectée avec une évolution incertaine. Il convient alors d'émettre toutes les réserves possibles quant à l'évolution de ce retentissement et indiquer qu'un nouvel examen, réalisé à distance des faits, sera nécessaire pour affiner la détermination de l'ITT.

**Modèle de certificat pour victimes de coups
et blessures volontaires**

Je soussigné Dr.....

exerçant à

En qualité de....

Certifie avoir examiné leà.....heures

Une personne déclarant se nommer :

NOM.....

Prénoms.....

Sexe.....Nom d'épouse....

Se disant âgée de..... Nationalité.....

Résidant à

Disant avoir été victime de (description de l'agression) :

.....
.....
.....
.....

Le.....à (heure et lieu).....

De la part de.....

Se plaignant de (doléances physiques, psychologiques ou sexuelles).....

.....
Avoir constaté :.....

.....
.....

Les lésions constatées ce jour justifient une incapacité Totale de Travail de

En lettres.....

Sous réserves de complications

Les examens complémentaires suivants sont prescrits pour compléter le dossier médical

.....
.....

Les résultats pouvant éventuellement modifier la détermination de l'ITT

Docteur.....Signature et cachet.

CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR ORIENTER LES VICTIMES

✂ La victime peut déposer plainte : cette demande est peu fréquente en réalité, tant la victime se sent menacée et connaît d'obstacles psychologiques dans l'accomplissement de cette démarche. Toutefois cette voie judiciaire ne doit pas être négligée notamment en cas de graver des mauvais traitements et de réitération des violences. Le médecin peut alors orienter la victime vers un service spécialisé (urgences médico-judiciaires).

Il arrive également que la femme ne connaisse pas les conséquences judiciaires du dépôt de plainte : toute plainte est transmise au Procureur de la République, et c'est au Parquet qu'il appartient d'entamer les poursuites éventuelles : orientation vers le tribunal compétent ou classement sous condition ; ou de classer l'affaire. Le dépôt de plainte implique la convocation et l'audition de l'auteur des violences par les policiers ou les gendarmes et peut entraîner des suites au pénal : amende, contrôle judiciaire, emprisonnement.

Qu'elle souhaite déposer plainte ou différer cet acte dans le temps, l'établissement d'un certificat médical détaillé mentionnant la durée de l'ITT constitue une pièce essentielle pour la victime dans l'exercice de ses droits. Il éclairera d'abord le magistrat du Parquet sur l'importance des dommages subis par la victime et sur la gravité de l'agression : l'opportunité des poursuites judiciaires en dépendra largement

✂ La femme souhaite quitter temporairement le domicile familial : il convient de lui confirmer son droit de partir avec ses enfants et surtout l'intérêt de signaler son départ ainsi que les violences subies, au commissariat de police (déclaration de main courante) ou à la brigade de gendarmerie (déclaration dans un procès-verbal de renseignement judiciaire).

✂ Dans tous les cas il importe d'inciter les victimes à parler de leurs problèmes avec des personnes susceptibles de les orienter dans leurs démarches. Des documents d'information contenant des répertoires d'adresses pour les femmes en difficulté devront être réalisés dans de nombreux départements (associations d'aide aux femmes victimes de violences, centres d'information des droits des femmes, travailleurs sociaux).

✂ Si la femme ne souhaite consulter personne, les numéros de téléphone des services ou associations susceptibles d'être joints lorsque le besoin s'en fera sentir, pourront utilement lui être remis

3.5 Les aspects juridiques : ce que dit la législation marocaine.

Conférence	Le cadre légal de la violence basée sur le genre. Ce que dit la législation marocaine : ✍ En matière civile (le couple, les enfants mineurs, le logement etc) ✍ En matière pénale.
Objectif	Familiariser les participants avec les principaux textes législatifs nationaux en vigueur relatifs à la violence basée sur le genre.
Méthode	Un conférencier juriste sera invité à donner une conférence sur le sujet et des documents de référence seront distribués.

Annexes.

Annexe 1. Les principaux indicateurs relatifs à la violence de genre.

Un indicateur sensible au genre est celui qui prend en compte les principaux facteurs qui expliquent les inégalités existantes entre hommes et femmes.

Les données relatives à la violence à l'égard des femmes sont rarement disponibles. C'est pourquoi, il est nécessaire de créer un système d'enregistrement spécifique, permettant de recenser les cas de violence de genre.

1. Indicateur de violences sexuelles exercées à l'encontre des personnes :

Le pourcentage des femmes et des petites filles, victimes de violence sexuelle (viols et abus sexuels) ayant déposé plainte durant l'année, par rapport à la population féminine totale.

Le pourcentage des hommes et des petits garçons, victimes de violence sexuelle (viols et abus sexuels) ayant déposé plainte durant l'année, par rapport à la population masculine totale.

2. Indicateur de lésions psychologiques.

3. Indicateur de morbidité associée au mal-être des femmes victimes de violences.

4. Indicateur de suicide et de tentatives de suicide des femmes victimes de violences.

5. Indicateur des lésions non mortelles, y compris des séquelles psychologiques et sociales, et des morts pour violence intra-familiales ou autres.

Pourcentage de femmes et de petites filles ayant gardé des séquelles suite à des violences au sein de la famille, par rapport à la population féminine totale.

Pourcentage de femmes et de petites filles, mortes suite à des violences intra-familiales, par rapport à la population féminine totale.

Pourcentage de femmes et de filles mortes par homicide.

6. Indicateur de sanctions légales relatives à la violence à l'encontre de femmes.

La liste des lois comportant des sanctions pénales spécifiques contre la violence conjugale, le harcèlement sexuel, le viol et le commerce sexuel.

7. Indicateurs de femmes victimes de violence.

Nombre de femmes victimes de violences pendant une année, divisé par le nombre total de femmes.

Dans les registres de santé (histoires cliniques), l'histoire clinique des maltraitances devrait être rapportée : le moment, la durée, les séquelles psychologiques, physiques, sexuelles et sociales, produites le long de la vie de la femme qui souffre de violences.

8. L'existence d'associations d'appui aux femmes victimes de violence. (nombre d'associations et type de services délivrés)
9. L'intégration de programmes d'éducation et de prévention de la violence de genre dans les cursus scolaires.
10. L'assistance physique et/ou psychologique aux femmes victimes de violence, dans les services de santé.

Annexe 2. Principes de coaching (document à distribuer)

Le coaching individuel est une conversation où le coach s'implique dans le perfectionnement et la réussite de la personne qu'il coache.

Un coach aide une autre personne à :

- ? clarifier ses engagements et les résultats qu'elle entend obtenir ;
- ? découvrir de nouvelles possibilités et de nouvelles actions, ainsi qu'à étendre sa gamme de choix de comportement ;
- ? comprendre sa propre contribution aux problèmes récurrents et à voir les conséquences de ses choix ;
- ? clarifier sa pensée et trouver de nouvelles stratégies pour atteindre les résultats qu'elle entend obtenir.

Un coach ne doit pas :

- ? évaluer et juger
- ? blâmer, critiquer ni réprimander
- ? donner des solutions.

Un coach efficace :

- ? établit une relation de confiance et de soutien
- ? prend soin de la personne coachée ou garde à l'esprit le développement d'autrui
- ? écoute bien
- ? pose des questions pour clarifier ou mettre en lumière un but ou un défi.

Pour être coaché, vous devez :

- ? vouloir apprendre et changer
- ? être réceptif au feed-back des autres
- ? accepter la responsabilité de vos propres actions.

Source : *Transformer les managers en leaders : Guide pour l'amélioration des services de santé*. Cambridge, MA : ManagementSciences for Health, 2006

Annexe 3. Le coaching (Exercice)

Objectif

Grâce à cet exercice, les participants pourront s'entraîner à un petit entretien de coaching et découvrir son utilité pour améliorer la relation d'aide. Utilisez-le pour des équipes qui travaillent sur un défi et qui ont besoin d'améliorer leurs compétences de coaching afin de maintenir l'efficacité de l'action.

Processus

Préparation

- ? Prévoyez des photocopies de la fiche :
- Principes de coaching (1er Document) en nombre suffisant pour tous les participants.

Étape 1. Introduire le concept du coaching individuel

- ? En séance plénière expliquez aux participants le concept du coaching individuel. Un coach peut être :
 - une sage-femme qui aide une femme à accoucher ;
 - un coach sportif qui aide son équipe à gagner sans être réellement un joueur.
- ? Le coaching individuel est un outil pour aider les autres à relever des défis avec succès et à obtenir des résultats.
- ? *Coacher c'est : Aider une autre personne à réfléchir sur ses engagements et trouver de nouvelles stratégies pour atteindre les résultats escomptés.*

Étape 2. Mener un jeu de rôle présentant un feed-back critique

- ? En séance plénière, avec un autre facilitateur (ou avec un participant prévenu), menez un jeu de rôle illustrant la situation suivante :
 - Première scène** : Un superviseur rend visite à un membre du personnel pour critiquer ses performances.
 - Au lieu de l'écouter, le superviseur regarde immédiatement les dossiers des clients et reproche certaines erreurs au membre du personnel.
 - Plutôt que d'évoquer les causes des problèmes, le superviseur commence immédiatement à donner des solutions.
- ? Discutez du jeu de rôle. Demandez :
 - Cette situation vous rappelle-t-elle quelque chose ?
 - Que ressent cette personne coachée ?
 - Ses performances sont-elles susceptibles de s'améliorer après cette interaction ?

Étape 3. Mener un jeu de rôle présentant un feed-back efficace

En séance plénière, avec un autre facilitateur (ou avec un participant prévenu), menez un deuxième jeu de rôle illustrant la situation suivante :

Deuxième scène : Le superviseur coache le membre du personnel.

- ? Le coach salue le membre du personnel et lui demande sa vision de la situation.
- ? Le coach pose ensuite des questions pour essayer de comprendre :
 - ce que le membre du personnel cherche à réaliser
 - les actions qu'elle a entreprises
 - ce qu'elle juge nécessaire de faire ensuite.
- ? Le coach reste dans un mode de «questionnement» et pose des questions sans proposer de solutions.
- ? Le coach donne au membre du personnel la possibilité de réfléchir à ses problèmes et lui offre un soutien en essayant de comprendre sa vision du problème.

Discutez du jeu de rôle. Demandez :

- Que ressent le membre du personnel à présent ?
- A-t-elle pu élaborer des solutions ?
- Est-elle susceptible d'être plus motivée pour atteindre ses objectifs ?

Distribuez le 1er Document : Principes de coaching et passez en revue les principes à la lumière des jeux de rôle.

Étape 4. Pratiquer un coaching efficace

Distribuez le 2e Document : Exercice de coaching à 3 et répartissez les participants en groupes de trois.

Lisez les instructions et le rôle de l'exercice de coaching pour chaque personne.

Étape 5. Présenter à tous les expériences

En séance plénière, demandez aux participants de présenter leurs expériences au groupe au complet :

- Écoutez ce que les observateurs ont vu.
- Passez en revue les expériences de ceux qui étaient coachés : ce qui était bien et ce qui aurait pu être mieux.
- Puis passez en revue les expériences de coaching : ce qui était facile et ce qui était difficile.

Évoquez les défis à relever pour être coach et aidez les participants à identifier les points qu'ils doivent travailler pour être de meilleurs coachs.

Conclure et préparer les étapes suivantes

Demandez aux participants de trouver une occasion de coacher ou d'être coachés et encouragez-les à s'entraîner.

Si tous les participants appartiennent à la même organisation ou à la même équipe, ils peuvent envisager de fonder un groupe de soutien au coaching individuel pour discuter régulièrement des progrès et des défis habituels.

Source : Transformer les managers en leaders : Guide pour l'amélioration des services de santé. Cambridge, MA : Management Sciences for Health, 2006

Annexe 4. Exercice de coaching à trois (2e document à distribuer)

Étape 1. Répartissez les participants en groupes de trois et attribuer une lettre à chacun :

- ? La personne A est le coach.
- ? La personne B est la personne coachée.
- ? La personne C est l'observateur.

Étape 2. La personne coachée décrit une situation difficile

- ? Cette situation peut être un obstacle qui barre la route d'un résultat qui lui tient particulièrement à coeur. Il s'agit d'un véritable problème auquel elle doit faire face dans sa vie professionnelle ou privée. La personne coachée décrit la situation en cinq minutes environ.
- ? Le coach écoute l'histoire très attentivement et sans l'interrompre.

Étape 3. Le coach pose *uniquement* des questions et ne propose aucune solution

- ? Le coach peut poser certaines des questions suivantes :
 - Que vous êtes-vous engagé à réaliser ?
 - Qu'avez-vous réalisé jusqu'à présent ?
 - Quels obstacles rencontrez-vous ?
 - Pourquoi avez-vous l'impression d'être bloqué ?
 - Si tout pouvait se passer exactement comme vous le souhaitez, quel serait le résultat ?
 - Quelles actions pouvez-vous mettre en oeuvre pour surmonter les obstacles que vous rencontrez ?
 - De quel type de soutien avez-vous besoin de la part des autres ?
 - Comment puis-je vous aider ?

Étape 4. L'observateur regarde et étudie le comportement du coach

- ? Laissez 10 minutes pour chaque tour. Puis B devient le coach, C devient la personne coachée et A l'observateur. Recommencer ensuite pour un troisième tour, où C est le coach, A la personne coachée et B l'observateur.
- ? Assurez-vous que chaque personne joue chacun des rôles. L'exercice complet, sans compter les instructions et le compte rendu, dure environ 30 minutes. L'observateur transmet son feed-back sur le coaching.

Le coach a-t-il été encourageant ?

- A-t-il bien écouté ?
- A-t-il posé des questions pour aider le membre du personnel à réfléchir aux problèmes ?
- A-t-il évité de donner des solutions ?
- La personne coachée est-elle plus motivée après son intervention ?

Source : *Transformer les managers en leaders : Guide pour l'amélioration des services de santé*. Cambridge, MA : Management Sciences for Health, 2006

Annexe 5. Améliorer l'aptitude au coaching : La check-list ODÉFA

objectif

ODÉFA – qui signifie : Observer, Demander, Écouter, donner le Feed-back et mettre d'Accord – est une technique destinée au personnel qui coache. Utilisez cette check-list avant ou après une session de coaching. Elle peut également être utilisée pour préparer un coaching, comme mémo des éléments clés auxquels il est nécessaire de faire attention. Il vous permettra également de déterminer vos compétences de coaching à améliorer.

processus

Pour utiliser la check-list ODÉFA, étudiez les éléments et questions de chaque étape et cochez la colonne appropriée (oui ou non).

Check-list ODÉFA

ÉTAPE 1. OBSERVER

OUI

NON

1. Observez-vous la personne que vous allez coacher lorsque vous :
 - n lui dites bonjour ?
 - n l'invitez à s'asseoir ?
 - n l'appellez par son nom ?
 - n lui posez une question personnelle ?
- Qu'avez-vous observé de son état émotionnel ?

ÉTAPE 2. DEMANDER

OUI

NON

1. Expliquez-vous les raisons de la conversation en utilisant des faits pour illustrer le contexte vos questions ?
2. Posez-vous des questions qui vous aideront à comprendre le point de vue de la personne coachée ?
3. À la suite des réponses posez-vous des questions qui approfondissent la situation ?

ÉTAPE 3. ÉCOUTER

OUI

NON

1. Lorsque la personne coachée parle, montrez-vous des signes d'écoute active, par exemple vous penchant en avant, en faisant un signe de tête affirmatif ou en maintenant un contact visuel ?
2. Reprenez-vous les mots de la personne coachée en les paraphrasant pour vous assurer d'avoir compris ?
3. Pour confirmer que vous avez compris, choisissez-vous des mots qui reflètent votre compréhension de ses sentiments ?

ÉTAPE 4. DONNER LE FEED-BACK

OUI

NON

1. Résumez-vous les informations fournies par la personne coachée ?
2. Faites-vous part de vos observations ?
3. Utilisez-vous des mots spécifiques plutôt que des généralisations ?
4. Utilisez-vous des mots descriptifs plutôt que critiques ?
5. Focalisez-vous sur le comportement observable ?

ÉTAPE 5. METTRE D'ACCORD

OUI

NON

1. Poser-vous des questions qui obligent la personne coachée à proposer des solutions alternatives ?
2. L'aidez-vous à prendre une décision pour résoudre le problème ?
3. Confirmez-vous l'accord ?
4. Mettez-vous d'accord sur les étapes suivantes ?
5. Évoquez-vous les conséquences d'un échec ou de l'absence de réalisation ?

Source : *Transformer les managers en leaders : Guide pour l'amélioration des services de santé*. Cambridge, MA : Management Sciences for Health, 2006

Annexe 5. Poème.

J'ai reçu des fleurs

J'ai reçu des fleurs aujourd'hui.
Ce n'était pas mon anniversaire, ni un jour spécial.
On s'est disputé pour la première fois hier soir.
Il m'a dit des choses très cruelles qui m'ont fait mal.
Je sais qu'il regrette et qu'il n'en pense pas un mot.
Puisqu'il m'a envoyé des fleurs aujourd'hui.
J'ai reçu des fleurs aujourd'hui.
Ce n'était pas notre anniversaire de mariage, ni un jour spécial.
Hier soir, il m'a jeté contre le mur.
Il a failli m'étrangler.
C'était comme un cauchemar, je ne pouvais pas croire que c'était vrai.
Je me suis réveillée avec des douleurs et des marques partout.
Je sais qu'il doit le regretter.
Puisqu'il m'a envoyé des fleurs aujourd'hui.
J'ai reçu des fleurs aujourd'hui.
Ce n'était pas la fête des mères, ni un jour spécial.
Hier soir, il m'a battue à nouveau.
Et c'était pire que les autres fois.
Si je le quitte, que vais-je faire ?
Comment je m'occuperai de mes enfants ? Avec quel Argent ?
J'ai peur de lui et j'ai peur de le quitter.
Mais je sais qu'il regrette.
Puisqu'il m'a envoyé des fleurs aujourd'hui.
J'ai reçu des fleurs aujourd'hui.
Aujourd'hui, c'est un jour spécial.
C'est le jour de mon enterrement.
Hier soir, il m'a enfin tuée...
Il m'a battu à mort...
Si seulement j'avais eu assez de courage et de force pour le quitter.
Je n'aurais pas reçu de fleurs aujourd'hui.

Source : Fonds des Nations Unies pour le Développement des Femmes

BIBLIOGRAPHIE

- Belghazi Saâd Le coût économique de la violence conjugale. Centre d'Ecoute et d'Orientation Juridique et du Soutien Psychologique pour les Femmes Victimes de la Violence. Casablanca. 2005.
- Bourdieu Pierre La Domination masculine. Seuil, Paris, 1998.
- Comision para la investigacion de malos tratos. Las mujeres victimas de violencia domestica. Manual de intervención policial.
- Comunidad de Madrid. Violence conjugale: la détection de la violence pasychologique. Madrid. 2003
- Conseil de l'Europe. Les violences sexuelles à l'égard des femmes : éléments pour une stratégie de lutte contre les diverses formes de cette violence dans les Etats membres du Conseil de l'Europe. Strasbourg 1991
- De La Monneraye Yves La parole rééducatrice : la relation d'aide à l'enfant en difficulté scolaire. Ed. Dunod. Paris. 2004.
- Federación de asociaciones pro inmigrantes. Esclavas en tierra de nadie: acercandose a las victimas de trata de mujeres. Red acoge. Madrid. 2005
- FNUAP Comment aborder en pratique la violence contre les femmes : guide pour l'élaboration des programmes à l'intention des praticiens et gestionnaires de santé. FNUAP. New York. 2002.
- Frischknecht Marianne Actes du colloque sur la violence à l'égard des femmes. Genève, 21 et 22 septembre 1989.
- Garcia Ada Les violences sexuelles à l'égard des femmes : éléments pour une stratégie de lutte contre les diverses formes de cette violence dans les Etats membres du Conseil de l'Europe. Conseil de l'Europe, le Comité Européen pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Strasbourg. 1991.
- Hirigoyen Marie-France Femmes sous emprise : les ressorts de la violence dans le couple. Oh ! Editions. 2005.
- Managements Sciences for Health Transformer les managers en leaders : guide pour l'amélioration des services de santé. Managements Sciences for Health. Cambridge, Massachusetts. 2006.
- Nations Unies Etude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes. Rapport du Secrétaire général. A/61/122/Add.1. New York. 6 Juillet 2006.

ONFP	Le counselling dans la santé reproductive. Office National de la Famille et de la Population. Tunis. 1997.
Organisation Mondiale de la Santé	Rapport mondial sur la violence et la santé.. OMS, Genève. 2002
Pourtois, Jean-Pierre.	Blessure d'enfant; La maltraitance: théorie, pratique et intervention. 2 ^e édition. DeBeok Université. Bruxelles. 2000.
Réseau National des Centres d'Ecoute des Femmes Victimes de Violences	Les violences basées sur le genre au Maroc : Rapport initial. Réseau National des Centres d'Ecoute des Femmes Victimes de Violences. Rabat. 2006.
Rexand-Galais Franck	L'entretien d'aide sociale : techniques de l'écoute et pratiques de l'entretien. Ed. Vuibert. Paris. 2002.
Roméra Ana Pérez y otras.	Guia de prevencion de violencia de genero. Federacion mujeres jovenes. Madrid. 2005.
Rupp Marie-Antoinette	Le travail social individualisé : l'approche des cas particuliers et la relation d'aide interpersonnelle. Ed. Privat. Toulouse. 1970.
Service des Droits des Femmes	Les femmes victimes de violences conjugales : le rôle des intervenants sociaux. Brochure réalisée par le Service des Droits des Femmes du Ministère du Travail et des Affaires Sociales Français. Paris. 1995.