
Conflictualités et figures de la maltraitance : quelle approche des situations de violence ?

Conflicts and Figures of Abuse: What Approach to Situations of Violence?

Frédéric Mennrath

🔗 <https://www.ouvroir.fr/strathese/index.php?id=157>

DOI : 10.57086/strathese.157

Référence électronique

Frédéric Mennrath, « Conflictualités et figures de la maltraitance : quelle approche des situations de violence ? », *Strathèse* [En ligne], 1 | 2015, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 novembre 2024. URL : <https://www.ouvroir.fr/strathese/index.php?id=157>

Droits d'auteur

Licence Creative Commons – Attribution – Partage dans les mêmes conditions 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Conflictualités et figures de la maltraitance : quelle approche des situations de violence ?

Conflicts and Figures of Abuse: What Approach to Situations of Violence?

Frédéric Mennrath

PLAN

De la violence à la maltraitance : continuité ou rupture historique ?

Maltraitance et zone de tolérance

Les situations de violence

Violence, subjectivité et imaginaire

Conclusion : de la maltraitance à la bientraitance

TEXTE

De la violence à la maltraitance : continuité ou rupture histo- rique ?

- 1 La lutte contre la maltraitance est une préoccupation majeure dans les secteurs sanitaire, social et médico-social. L'injonction de « promotion de la bientraitance » apporte dans de nombreuses équipes des questions sur l'évolution des pratiques professionnelles : comment définir le seuil entre ce qui est maltraitant et ce qui ne l'est pas ? Quels sont les représentations et les imaginaires de la violence en jeu ? Les analyses varient selon les situations.
- 2 Dans sa courte histoire, l'usage du terme de maltraitance a reçu de multiples définitions et extensions. La notion de maltraitance est en construction et apparaît dans les années 1980. Depuis 30 ans son champ d'intervention s'élargit par ajout de nouvelles formes de violences. Aux sévices physiques se sont adjointes, les violences sexuelles et différentes formes de négligences, puis les violences psychologiques, et tout récemment les effets sur les enfants de

l'exposition aux violences conjugales (Chamberland C., Durning P., 2009, p. 6).

- 3 Ces extensions font de la *maltraitance* un concept polymorphe et ne permettent pas de spécifier son champ par rapport à celui de la violence. La définition des concepts reste problématique : ils sont polysémiques et leur appréhension est devenue enjeu de controverses. Les termes de *violence* et de *maltraitance* sont souvent utilisés comme synonymes ou associés sans précision, parfois selon des approches propres à chaque secteur d'intervention. Ce flou autorise de multiples réinterprétations. Toute distinction précise est difficile, voire impossible, d'autant plus que le néologisme de maltraitance est associé à d'autres termes, parfois les englobe, tels les mauvais traitements, les sévices, les abus (sexuels), les mauvais traitements psychologiques ou la cruauté mentale, les négligences *actives* ou *passives*, et les carences de soins. Le terme de maltraitance s'inscrit dans la continuité historique d'un ensemble d'actes ou de situations qui sont abordés à partir de ces différents termes. Dire que les maltraitements sont une forme de violence fait consensus.
- 4 Ce travail s'inscrit dans une recherche doctorale menée auprès de professionnels d'établissements sociaux et médico-sociaux, à partir d'entretiens individuels et collectifs¹. Il présente les attendus théoriques et méthodologiques d'une approche *des situations de violence*. Ce préliminaire est essentiel pour saisir les dynamiques de la violence à l'œuvre dans les interactions. Les différents rapports à la violence et à la maltraitance sont considérés comme le produit d'une conflictualité entre les représentations et les imaginaires qui interagissent dans une situation. L'enjeu est la difficulté d'analyse des processus et des modes d'interprétation qui déterminent les seuils de violence et de maltraitance, ainsi que la construction de leur justification.

Maltraitance et zone de tolérance

- 5 Les représentations de la violence sont le produit d'une construction sociale. La difficulté de l'interprétation tient à la nécessité de prendre en compte simultanément les multiples éléments qui participent de la situation et la possible confrontation de points de vue s'inscrivant dans des systèmes symboliques différents, mais justifiant chacun leur propre cohérence.

L'analyse de la violence est inséparable de l'étude de ses représentations, ce qui fait d'emblée que la violence est une catégorie hautement subjective. Mais parallèlement et paradoxalement, la violence ne s'appréhende réellement que par les réprobations sociales qu'elle suscite (Fougeyrollas-Schwebel, 2010, p. 38).

- 6 Si certains points communs apparaissent dans les multiples définitions de la maltraitance, tels qu'une *situation de dépendance* ou de *vulnérabilité* de la victime, il n'existe aucun consensus stable sur une définition plus précise des seuils de maltraitance. « La différence entre les violences légitimes et illégitimes n'est pas intrinsèque au caractère même de l'acte violent mais dépend du regard que la société porte sur lui » (Tomkiewicz, Vivet, 1991, p. 25). En ce sens, « définir les limites à partir desquelles une action est dite "violente" donne lieu à une tension constante » (Brown, 2004, p. 24).
- 7 La gestion de situations de maltraitance présumée que des professionnels ont relatées au cours de nos entretiens illustre cette dynamique. L'une d'elle se déroule dans une maison d'accueil spécialisée qui accueille des adultes handicapés avec un niveau de compréhension très bas. La plupart n'ont pas accès à la communication par le langage et certains sont régulièrement agressifs et violents.
- 8 Une stagiaire raconte à une chef de service qu'une professionnelle a laissé Nicolas, nu, assis par terre dans la salle de bains pendant plus d'une demi-heure : « scandale, on est tous monté au plafond ! » dit la chef de service. La professionnelle en cause a une version totalement différente : ce n'est pas possible pour Nicolas, avec sa pathologie, de rester assis comme ça, il aurait fallu le maintenir. Il était très agité parce qu'il ne supporte pas que la porte de la salle de bains cassée ne se referme plus. Dans son énervement, il commence à enlever son tee-shirt, signe chez lui qu'il est en colère. La professionnelle le fait se rhabiller une fois, deux fois, trois fois et il finit par déchirer son T-shirt. Elle applique alors le protocole prévu, pour lui expliquer que, s'il déchire un habit, il n'en n'aura pas automatiquement un neuf tout de suite : « il remet temporairement le T-shirt abîmé pour se couvrir et un petit moment après, on en donne un autre et l'incident est clos ». Mais dans sa colère, Nicolas refuse de remettre le T-shirt déchiré. Elle affirme lui en avoir cherché un nouveau moins de dix minutes

après. Nicolas serait donc resté sans tee-shirt, mais pas nu. La chef de service exprime certaines réserves : « il n'y a pas de fumée sans feu, si la stagiaire a été choquée, c'est qu'elle est peut-être allée au-delà, on ne sait pas, on est dans l'enquête ». Une enquête est réalisée et l'affaire est classée quelques jours après par un autre chef de service.

- 9 Dans cette situation, ce qui est jugé maltraitant par une stagiaire est expliqué par certains professionnels comme une pratique « normale » encadrée par un protocole. Pour gérer cette situation, l'établissement met en place une procédure censée garantir une certaine « objectivité ». Mais le déroulement des auditions présente une forme de « théâtralisation » : « j'ai joué le jeu, j'étais neutre pendant l'entretien, mais après on en a discuté [...] C'est au cas où la stagiaire va à l'ARS (Agence régionale de santé), qu'on ait une trace », explique le chef de service qui mène l'entretien avec la professionnelle incriminée. Pour se protéger de toute critique de mauvaise gestion de cette situation, il affiche sa volonté de la traiter selon un protocole respectant le cadre imposé par les autorités de tutelles ; mais s'exprime également sa volonté de protéger sa collègue. Ce cadre institutionnel donne l'apparence de la neutralité et de la « bonne » justice rendue. Dans les faits, un processus s'élabore au croisement de multiples arrangements : avec les autres, avec la morale et avec soi-même. Ce chef de service précise : « j'ai classé l'affaire, avec l'accord tacite d'un autre chef de service concerné. [...] Ce n'était pas possible, je la connais bien, [...] c'était plus une cabale. [...] Au vu des faits que j'avais, il n'y avait rien ! ». L'analyse ne porte plus tant sur le déroulement de la situation, ni sur la manière dont Nicolas peut la vivre comme violente. La question est renvoyée au respect d'un protocole et à l'éventuelle malveillance de la stagiaire.
- 10 Dans cette situation de maltraitance présumée, ce n'est pas un acte isolé qui est analysé (Nicolas partiellement dévêtu pendant un moment dans une salle de bains), mais une situation complexe qui met en jeu différents éléments : les troubles du comportement de Nicolas ; l'approche éducative de ces troubles par cette équipe éducative à travers un protocole ; l'action choisie par la professionnelle dans cette situation ; la représentation d'une stagiaire, par ailleurs très mal notée par la professionnelle qu'elle met en cause ; les représentations de deux chefs de service qui n'ont pas vu la scène et

ont à se positionner entre une stagiaire et une professionnelle (dont l'un dit « bien la connaître »). La loyauté qu'ils expriment envers leur institution intervient également, ainsi que leur sentiment : « elle n'est pas maltraitante ». Reconnaître la maltraitance d'un professionnel c'est aussi reconnaître que l'institution n'arrive pas à garantir la sécurité des usagers.

- 11 Les professionnels élaborent une « zone de tolérance partagée » (Dubet, 1998), qui se présente comme un espace d'autorégulation, sorte de sas de négociation avant un éventuel signalement. Les pratiques susceptibles d'être jugées « maltraitantes » sont interprétées en fonction d'un ordre local et dans une forme d'entre-soi. Le choix de signaler, ou non, une pratique ne dépend plus uniquement du contenu de l'acte ou de la situation, mais de l'arrangement moral avec la règle opéré par les professionnels. Ils construisent leur propre hiérarchie des légitimités au sein de cet espace intermédiaire et ils redéfinissent la zone de ce qui est acceptable. Une telle hiérarchie des légitimités a été établie entre les violences des détenus et celles des surveillants (Rostaing C., 2010).
- 12 Dans ces institutions, toutes les violences n'ont pas la même valeur et les actes des usagers sont plus systématiquement signalés. Dans cette situation de dénonciation d'une pratique professionnelle, personne n'a fait de fiche de signalement. Une chef de service confirme l'existence de freins au signalement de professionnels : « on ne veut pas faire sanctionner quelqu'un, c'est de la délation [...] on en discute en équipe ».
- 13 Les pratiques professionnelles considérées comme « limites » ou « maltraitantes » ne sont pas niées, mais elles reçoivent un traitement spécifique au sein de cette zone de tolérance partagée, à partir de seuils de gravité implicites. Elles sont alors justifiées, par exemple par l'absence de moyens pour agir différemment, pour la sécurité des usagers, ou par l'absence d'intention malveillante.

Il y a des fois, on est limite. Mais comme les gens ne le font pas avec une intention malveillante, [...] c'est plutôt qu'ils ne remettent pas assez en question leur pratique, ils le font par saturation : « Allez ! Je te remets en chambre ! ». C'est pas « j'ai envie de te faire du mal, mais je te supporte plus, je te remets en chambre ». [...] Mais où est la limite ? (un chef de service).

- 14 Ce processus de justification n'est pas une remise en cause de la loi ou des obligations professionnelles. Il autorise une réinterprétation qui redéfinit le sens donné à la situation pour la rendre moralement acceptable et conforme aux codes en vigueur. Ces justifications peuvent reposer sur différentes oppositions, comme : « tolérable-intolérable », « juste-injuste », « supportable-insupportable » et « digne-indigne ». Ces oppositions constituent des « seuils de la violence » à partir desquels peuvent être analysés des « franchissements de seuil » (Hintermeyer, 2010) au sein de la dynamique de la violence. Cette notion de seuil se révèle fondamentale dans la caractérisation de ce qui est violent et de ce qui ne l'est pas. Elle renvoie à la fois à la manière dont nous pouvons chercher à saisir l'objet « violence », mais également à la manière dont une personne ressent intimement une situation ou un acte comme violents.
- 15 Ces pratiques « limites » deviennent acceptables uniquement lorsque certains seuils de tolérance ne sont pas dépassés. Cette zone de tolérance connaît des limites internes : tous les professionnels n'ont pas les mêmes seuils de sensibilité et ils peuvent être en désaccord sur les limites du tolérable. Elle autorise parfois des pratiques qui génèrent pour leurs auteurs de la souffrance et le sentiment d'être maltraitant. Dans la situation de dénonciation étudiée, il y a confrontation entre les représentations des professionnels de l'établissement et celles d'une jeune stagiaire, personne extérieure arrivée depuis quinze jours. Elle n'a pas connaissance des protocoles, ni des manières de faire et de penser les situations propres à cette structure. Ses références personnelles ne sont pas d'avance ajustées à ces codes.
- 16 Cette zone de tolérance connaît également des limites extérieures, parce qu'elle ne peut légitimer toutes les violences. Lorsque des seuils sont franchis, la tolérance laisse la place au signalement et à la sanction. François Jullien (1998) parle du « sentiment d'insupportable » face à ce qui menace autrui, qui se réfère à la limite, au seuil, conduisant ici, soit à la réinterprétation « morale » des pratiques, soit à leur condamnation.
- 17 Dans cette tension constante pour définir les seuils entre ce qui est maltraitant et ce qui ne l'est pas, les professionnels font des choix qui questionnent « jusqu'où peut-on aller ? », « à partir de quand devient-

on maltraitant ? ». L'identité professionnelle se construit sur le doute d'une limite tangible de ces seuils. Cette indécision augmente la conflictualité, ce qui rend nécessaire des pratiques de négociation.

- 18 La zone de tolérance partagée est créatrice de nouvelles pratiques. Les professionnels peuvent se sentir démunis et le sentiment d'être maltraitant qu'ils évoquent est un mode d'expression de cette *inquiétude* (Klinger, 2011) qui participe à cette logique de réinterprétation et de négociation. Cette zone de tolérance fonctionne comme une « écluse », pour reprendre l'image de Jean Duvignaud (1986, p. 9-10) : elle permet le renouvellement des pratiques dans le passage d'un monde à un autre qui n'a pas encore sa forme définitive.
- 19 L'analyse en *situation* est essentielle pour comprendre les dynamiques de violence et saisir l'articulation entre les différentes dimensions qui interviennent dans la construction et le déroulement de l'interaction. D'où la nécessité de préciser l'usage de la notion de *situation*.

Les situations de violence

- 20 Les termes de « *situation* de violence » ou de « violence en *situation* » ne sont pas ici réservés à une forme particulière de violence. Le mot *situation* est utilisé en référence à la situation d'interaction dans laquelle s'inscrivent les dynamiques de violence, quels que soient leurs types ou leurs formes, en intégrant l'interprétation que les individus font de cette situation.
- 21 Dans cette perspective, la *situation* n'est pas un simple cadre de l'action. Les situations sont socialement construites, comme le montre Erving Goffman (1974), et les individus y sont exposés au jugement des autres. Mais ce jugement et cette interprétation dépendent eux-mêmes du cadre de la situation (et de l'interaction), ce qui conduit à prendre en compte « les croyances communes et dominantes dans une société donnée quant à la nature des individus, car ce sont elles qui constituent le cadre de référence à l'intérieur duquel s'inscrivent les jugements portés » (Goffman, 1974, p. 193). Les situations constituent un cadre de l'interaction, principe d'organisation qui pose les conditions sociales du déroulement acceptable des échanges, mais sans les déterminer. Les circonstances extérieures ne

suffisent à elles seules pour expliquer une situation, pas plus que les intentions d'un acteur rationnel. Erving Goffman montre bien comment, même si les situations d'interactions relèvent d'un « ordre rituel » et orientent l'engagement subjectif des individus dans la relation à l'autre, chacun dispose comme ressource « d'accommodement » (Goffman, 1974, p. 39-40) de différentes stratégies de présentation de soi pour ajuster son rôle en fonction de l'interprétation qu'il fait du déroulement de l'interaction (Goffman, 1973 & 1968). L'interaction procède, en ce sens, d'une interprétation mutuelle des normes et des règles qui fonctionnent comme des « indications pour l'action », autorisant entre les acteurs des ajustements, des négociations ou des conflits. Julien Freund (1983) s'inscrit dans cette perspective de réciprocité entre la situation et la volonté subjective de l'acteur et considère que « par conséquent, si un conflit est conditionné par une situation, il s'explique aussi par les intentions subjectives et les motifs de l'agent (ou des agents) qui attendent quelque chose de l'événement qu'ils provoquent » (Freund, 1983, p. 128).

22 Cette dynamique se retrouve également dans le processus *d'étiquetage* ou de *labellisation* formalisé par Howard Becker (1985) et utilisé par Sophie Bérout (2010) pour expliquer que la catégorisation et la « labellisation » d'un conflit comme « violent » ou « illégal » sont le produit de l'interaction entre différentes prises de positions, dans les confrontations internes à un syndicat, dans le choix d'une technique de lutte, entre différents syndicats, dans la médiatisation qui en est proposée par les journalistes, ou la manière dont un magistrat apprécie les circonstances du mouvement social et gère la conciliation entre différents droits. Elle montre ainsi que les représentations des violences varient selon les stratégies de confrontation à l'autorité, selon le degré de légitimité du conflit et selon le choix de la modalité d'action.

23 Dans une approche *relationnelle* de la dynamique des violences, la *situation* se présente comme un axe d'analyse à partir duquel sont compris de manière indissociable les systèmes de relations, la subjectivité des acteurs, la manière dont ils perçoivent la situation ou les émotions qu'ils y engagent. C'est l'approche microsociologique de Randall Collins (2010). Il considère que « rien n'a de réalité hors de son contexte » (Collins, 2000, p. 18). C'est « l'expérience » qui donne le sens, et l'interprétation qu'en font les individus se fait dans le

contexte de « micro situations » (« *microsituationalexperience* », *Ibidem*, p. 21). Il analyse la violence à partir de la dynamique des situations (« situations d'hostilité »), dans laquelle émerge une « tension confrontationnelle ». Il s'attache aux éléments qui expliquent le passage à l'acte de violence en insistant sur l'importance des émotions (flux « d'énergie émotionnelle ») dans la situation, mais en considérant que « ce ne sont pas des caractéristiques personnelles qui conduisent à un comportement violent » (Collins, 2010, p. 251).

- 24 Pour mener une analyse interactionniste des situations de violence, partir de l'individu ou de ses motivations est insuffisant : « il faut en plus qu'il y ait dans la situation immédiate un élément qui permette le passage à l'acte violent. C'est une combinaison d'opportunités situationnelles, et parfois aussi une question de techniques interactionnelles qu'il faut avoir acquises » (*ibidem*, p. 243).
- 25 Il insiste sur la gestion des interactions et des émotions (la « domination émotionnelle » qui précède la destruction physique), mais ouvre également sur la stratégie, puisque chacun adopte différents comportements en fonction de ses intérêts (utilité) mais également de ses émotions, selon sa capacité à gérer ces dernières. Il évoque l'attaque du faible, la mise en spectacle de la violence pour faire intervenir l'opinion du public, la mise à distance de la perception des victimes ou l'évitement de la confrontation psychologique avec elles. L'action n'est pas rationnelle par rapport à une fin, mais davantage dépendante d'opportunités. La preuve, selon lui, est que les situations de violence ne se déroulent majoritairement pas comme prévu selon l'objectif visé, du fait de la tension existante. Cette idée d'opportunités situationnelles peut être rapprochée de celle de « circonstances » (Freund, 1983) dans le déclenchement des conflits. La dimension des « émotions » dans la « confrontation » est essentielle dans la mesure où elle renvoie à celle de la subjectivité des individus et à la prise en compte des dimensions symbolique et imaginaire de la situation d'interaction.

Violence, subjectivité et imaginaire

- 26 Les dimensions subjective et imaginaire interviennent nécessairement dans la définition de ce qui est maltraitant et de ce qui ne l'est pas. Elles permettent de réfléchir les dynamiques intersubjectives qui expliquent qu'un individu peut ressentir une situation comme très violente, alors qu'un autre la considère comme banale.
- 27 La douleur, par exemple, s'éprouve à partir de seuils propres à chacun. Et même lorsqu'elle est consentie par le sportif, celui-ci engage une négociation avec le seuil de douleur qu'il juge supportable, impliquant que « l'impact de la douleur connaît donc une virulence étroitement liée à la nature de la violation intime qu'elle contient » (Le Breton, 2005, p. 131).
- 28 Dans notre exemple, le regard extérieur d'une stagiaire qui dit être « choquée », montre la variation de ces limites intimes. Plusieurs professionnels interrogés dans d'autres structures expliquent que ce regard extérieur vient régulièrement questionner les limites que l'équipe de professionnels permanents a élaborées au sein de sa zone de tolérance : « souvent les stagiaires nous alertent sur des pratiques de certains professionnels » (un chef de service). Il peut être source de remise en cause des seuils de tolérance personnels.
- 29 L'intention hostile, qui est souvent le critère premier de définition de la violence, peut aussi être interprétée dans son rapport à la subjectivité. Elle ne relève pas uniquement d'une « volonté » du sujet de nuire à l'autre et apparaît également liée aux dimensions symbolique et imaginaire. Philippe Breton (2011) questionne cette dimension de *l'intention* dans la violence extrême à partir de la manière dont elle est perçue par les protagonistes. L'agression qui déclenche et justifie le recours à la vengeance et à la violence peut être réelle, comme un crime, mais elle peut aussi être imaginaire, totalement ou partiellement, dans la mesure où elle se fonde sur des perceptions fausses qui peuvent également se mêler à des faits réels. Si celui qui se venge se considère comme une victime, son jugement des intentions réelles et de la personnalité de celui qu'il voit comme un agresseur peut être erroné.

On peut même soutenir, au regard des faits, qu'une déformation majeure dans la perception du réel semble très souvent associée aux violences extrémistes, aux meurtres de masse et encore plus aux génocides (Breton, 2011, p. 17).

- 30 La prise en compte de la perception d'une intention, réelle ou imaginaire, par une « victime », apparaît tout autant essentielle dans la compréhension des dynamiques des violences, qu'il y ait ou non une intention réelle d'un « agresseur ». Ce jeu croisé des perceptions participe de la variabilité des statuts de « victime » et « d'agresseur », une même personne pouvant occuper les deux rôles dans une situation : une victime pouvant se transformer en agresseur d'un agresseur, qui n'était peut-être qu'imaginaire, ou un agresseur être victime de la vengeance de sa victime.
- 31 Comme dans notre exemple, l'interprétation qui est faite de cette confrontation des perceptions au sein de la zone de tolérance détermine le mode de traitement d'une situation. Ce peut être comme dans ce cas une redéfinition de l'acceptable ou dans d'autres cas l'attribution d'une sanction. Entre ces extrêmes, certains professionnels investissent cette zone comme un *espace d'apprentissage* qui offre une souplesse et une possibilité de gradation des réponses. Selon eux, cette perspective permet de quitter l'opposition tolérance/ sanction et de développer des logiques « formatives » et « pédagogiques » en favorisant la compréhension de la situation et l'élaboration de nouvelles pratiques professionnelles jugées acceptables. Plutôt que de sanctionner directement un acte « répréhensible », ils insistent sur la nécessité de comprendre comment se sont produits les faits pour trouver des solutions afin d'éviter leur répétition. Les différents modes de fonctionnement d'une zone de tolérance que nous avons observés expliquent qu'un même acte connaisse plusieurs traitements possibles : une claque donnée par un professionnel dans un mouvement « réflexe » en réaction à la violence d'un usager a reçu différentes réponses dans 4 situations au travers de nos entretiens : licenciement ; absence de réaction ; reprise de la situation avec le résident pour expliquer ce geste en indiquant qu'il était déplacé, mais sans sanction ; analyse de la situation en équipe avec l'usager, ses parents et le professionnel concerné pour réfléchir ensemble la responsabilité des uns et des autres, et la

direction a « symboliquement » sanctionné le professionnel et l'utilisateur, l'un par un blâme, l'autre par un rappel à la règle.

Conclusion : de la maltraitance à la bientraitance

- 32 L'influence des logiques historiques et institutionnelles surdétermine le recours au terme de *maltraitance* qui ne permet pas de saisir une réalité précise. Les chevauchements avec le concept de violence sont multiples et les tentatives d'en proposer des définitions, plus spécifiques ou restrictives, se font à partir de critères qui ne font pas l'unanimité.
- 33 Après avoir plus ou moins remplacé le concept de violence, le terme de maltraitance se voit peu à peu lui aussi supplanté par celui de bientraitance dont la diffusion soulève certaines réserves. L'absence de définition précise et l'usage immodéré du terme de bientraitance présente le risque de servir à masquer ou dénier une maltraitance qui dérange. La promotion de la bientraitance s'accompagne d'une référence obligatoire à des recommandations de « bonnes » pratiques et des protocoles que les professionnels doivent s'approprier, mais sans se détourner des risques de violence potentiels dans toute institution.
- 34 Quels que soient les termes utilisés, les enjeux de l'évaluation des situations de *danger* ou de *risque de danger* et de l'interprétation des seuils de maltraitance restent déterminants dans la compréhension des dynamiques de violence. Cette évaluation « nécessite une visée compréhensive [...] et appelle à une négociation productrice de sens [...] en préservant une place essentielle à la réflexion clinique » (Bouquet B., 2007). Le seuil de ce qui est moralement acceptable dans une relation d'accompagnement se fonde sur un compromis construit dans l'interaction et l'intersubjectivité. Dans cette perspective, l'interprétation peut s'appuyer sur « une éthique de la perception particulière des situations », une « éthique de l'ordinaire » qui s'inscrit dans l'expérience quotidienne et ne se réduit pas à la simple application de principes moraux univoques (Laugier S., 2009).
- 35 Dans ce contexte de cohabitation de multiples vocables, la difficulté de définir la maltraitance n'a-t-elle pas rendu plus attractive la notion

de bientraitance ? Objet d'enjeux politiques, la *promotion de la bientraitance* serait alors présentée par certains acteurs comme une approche « positive » censée dépasser les clivages et constituer ainsi un puissant vecteur d'évolution des pratiques professionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

- Becker, H. S., 1985, *Outsiders*, Paris, Métailié.
- Béroud, S., 2010, Violence et radicalité dans les conflits au travail, in Ndiaye, A., Ferrand-Bechmann, D. (coord.), *Violences et société, regards sociologiques*, Paris, Desclée de Brouwer, p. 147-163.
- Bouquet, B., 2007, L'évaluation au regard de l'éthique, in Bouquet, B., Jaeger, M., Sainsaulieu, I. (coord.), *Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, p. 253-266.
- Breton, Ph., 2011, « Le rôle du principe vindicatif dans la violence extrémiste », *Revue des Sciences Sociales, Extrémisme et violence*, n° 46, p. 14-21.
- Brown, H., 2004, *Violence envers les groupes vulnérables*, Strasbourg, Conseil de l'Europe, La Documentation Française.
- Chamberland, C., Durning, P., 2009, « La violence et la maltraitance envers les enfants : un enjeu social et scientifique », *Santé, société et solidarité*, n° 1, p. 5-11.
- Collins, R., 2010, « La violence en situations », *Décrire la violence, Tracés*, n° 19, p. 239-255.
- Collins, R., 2000, « Situational Stratification : A Micro-Macro Theory on Inequality », *Sociological Theory*, American Sociological Association, vol. 18-1, p. 17-43.
- Dubet, F., 1998, « Les figures de la violence à l'école », *Revue Française de Pédagogie*, vol. 123, p. 35-45.
- Duvignaud, J., 1986, *Hérésie et subversion*, Paris, La Découverte.
- Freund, J., 1983, *Sociologie du conflit*, Paris, PUF.
- Fougeyrollas-Schwebel, D., 2010, Représentations de la violence, in Chauvaud, F. (dir.), *La dynamique de la violence*, Rennes, PUR, p. 37-44.
- Goffman, E., 1968, *Asiles*, Paris, Minuit.
- Hintermeyer, P., 2010, Analyser les dynamiques conflictuelles, in Klinger, M. et Schehr, S. (coord.), *Lecture du conflit*, Strasbourg, Néothèque, p. 295-299.
- Jullien, F., 1998, *Dialogue sur la morale*, Paris, Livre de Poche.
- Klinger, M., 2011, *L'inquiétude et le désarroi social*, Paris, Berg International.
- Laugier, S., 2009, Le sujet du care : vulnérabilité et expression ordinaire, in Molinier, P., Laugier, S., Paperman, P.,

Qu'est-ce que le care ?, Paris, Payot & Rivages, p. 159-200.

Le Breton, D., 2005, Expérience de la douleur, expérience de ma violence, in Héritier, F. (dir.), *De la violence (II)*, Paris, Odile Jacob, p. 113-132.

Rostaing, C., 2010, « Hiérarchie des légitimités », *Décrire la violence, Tracés*, n° 19, p. 83-99.

Tomkiewicz, S. et Vivet, P., 1991, *Aimer mal, châtier bien*, Paris, Seuil.

NOTES

1 Nous avons réalisé trente entretiens de professionnels (directeur, chef de service, psychologue, éducateur spécialisé, AMP, aide-soignante) de seize établissements en Alsace accueillant des enfants, des adultes et des personnes âgées. Nous avons rencontré au moins deux personnes par structure (un cadre et un personnel éducatif) pour favoriser le croisement des regards.

RÉSUMÉS

Français

La lutte contre les maltraitances est une préoccupation majeure dans le secteur sanitaire, et médico-social. Les représentations et les imaginaires de la violence et de la maltraitance sont multiples et autorisent des réinterprétations. Dans cette tension, les professionnels s'interrogent pratiquement : « à partir de quand devient-on maltraitant ? ». Des pratiques de négociation sont nécessaires.

Les professionnels élaborent une « zone de tolérance partagée », ou espace d'autorégulation. Les pratiques professionnelles considérées comme « limites » ou « maltraitantes » reçoivent un traitement spécifique à partir de seuils implicites de gravité. Ce processus de justification autorise une réinterprétation du sens donné à la situation pour la rendre moralement acceptable et conforme aux codes éthiques.

Les dimensions subjective et imaginaire interviennent dans la définition de ce qui est maltraitant et de ce qui ne l'est pas. Les dynamiques de violence en situation interviennent dans la construction et le déroulement de l'interaction. La situation joue un rôle dans l'analyse des systèmes de relations, de la subjectivité des acteurs et de la manière dont ils perçoivent la situation ou les émotions engagées. La définition de la violence varie selon les situations, les individus en présence et les circonstances de l'interaction.

English

The fight against abuse is a major concern within health and medico-social sectors. The representations and social imaginaries of violence and abuse are legion and their vagueness allows for multiple interpretations. From this tension, professionals are faced with the issue: “*when does one become abusive?*” Finding common grounds of understanding is of utmost importance.

Professionals develop a “zone of shared tolerance”, i.e. a space of self-regulation, before any reporting. “Abusive” or “border line” professional practices receive a specific treatment from implicit severity thresholds. This justification process redefines the meaning of a situation and makes it morally acceptable and in accordance with ethical codes.

Subjective and imaginary dimensions are involved in the definition of what is abusive and what is not. The dynamics of violence in *situations* articulates the various dimensions involved in the interaction. In the *situation*, the systems of relationships, the actors subjectivity, their perceptions of the situation or their emotions are deeply intertwined. The definition of violence is different according to situations, actors and the circumstances of the interaction.

AUTEUR

Frédéric Mennrath

UMR7367 Dynamiques Européennes

IDREF : <https://www.idref.fr/197076734>

ISNI : <http://www.isni.org/0000000479073471>