

QUELQUES PISTES POUR UNE PREVENTION DE LA VIOLENCE...

Texte de synthèse à l'attention des professionnels d'Aubervilliers, quartier de la
Villette.

*S. AQUATIAS, maître de conférences en sociologie, GRESCO, Université de Limoges.
Contact : aqtias@gmail.com*

*T. Sauvadet, sociologue, CESAMES.
Contact : thomassauvadet@hotmail.com*

QUELQUES PISTES POUR UNE PREVENTION DE LA VIOLENCE...

INTRODUCTION (SYLVAIN AQUATIAS)

Depuis le début des années quatre-vingt, la demande de formation à la prévention de la violence a sensiblement augmenté.

La mise en avant médiatique d'événements violents, associée au processus d'individuation et à l'incertitude croissante des trajectoires d'un grand nombre de personnes dans notre société contribuait à l'émergence d'un sentiment d'agression de plus en plus constant, notamment dans et autour des grands centres urbains.

La discipline sociologique, fidèle à sa tradition critique, s'est souvent attachée à démontrer la construction médiatique des événements, à mesurer leur poids réel¹, bref, à montrer la construction sociale des faits. C'est d'abord cela qui a servi à alimenter les prestations des sociologues dans les formations où on leur demandait d'intervenir. Le traitement plus concret des méthodes pour faire face aux problèmes rencontrés était alors le plus souvent laissé aux psychologues.

Pourtant, il n'est pas impossible que la réflexion sociologique puisse dégager des axes de pensée méthodologique, permettant de préconiser certaines réponses aux phénomènes de violence. La tradition de la sociologie clinique est certes mal affirmée et mal reconnue. Il n'en reste pas moins que son utilité, dans certaines situations au moins, ne puisse être démontrée. Il est évidemment toujours difficile au sociologue de renvoyer vers l'individu l'effort qui devrait être produit au niveau collectif pour, sinon endiguer, du moins diminuer le niveau de violence engendré dans et par la société. Néanmoins, dans l'attente d'une véritable volonté politique ne passant pas par les simplismes habituels, il semble nécessaire de travailler directement avec les personnes concernées, celles qui ont le plus souvent à faire face à des situations complexes d'où la violence peut émerger soudainement.

Après être intervenu à de nombreuses reprises dans le cadre de formations de travailleurs sociaux et d'enseignants, il m'a semblé nécessaire de construire une formalisation plus avancée de l'utilisation pragmatique de la sociologie dans le traitement des situations de

¹ Voir par exemple Laurent Mucchielli, *Violences et insécurité, fantasmes et réalités dans le débat français*, La Découverte, Paris, 2001.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

violence. C'est cette formalisation que je veux proposer ici à partir d'une relecture de différents éléments conceptuels, provenant de la philosophie et de la sociologie.

I VIOLENCE ET EMOTIONS (SYLVAIN AQUATIAS)

1/ DEFINITIONS

Le mot « violence » trouve sa racine étymologique dans le latin *vis*, la force, et *latus*, porter. La violence correspond alors au fait de porter sa force sur un objet ou un être. On peut alors l'interpréter comme « *l'usage de la supériorité physique sur autrui* »². C'est pourquoi la violence renvoie le plus souvent à un acte physique portant atteinte à l'intégrité corporelle de la personne agressée. Mais on accepte aussi l'idée que les menaces sont de l'ordre de la violence. Les dictionnaires donnent ainsi pour définition : « *caractère de ce qui se manifeste, se produit ou produit ses effets avec une force intense, extrême, brutale* » (Petit Larousse illustré, 1991) ou « *agir sur quelqu'un ou le faire agir contre sa volonté, en employant la force ou l'intimidation* » (Petit Robert, 1988).

Pourtant, si cette définition semble claire, elle ne rend pas toujours justice à ce que nous ressentons. Les personnes qualifient de violences des choses très différentes : ce peut être cette mère qui se reproche d'avoir été « violente » avec son fils pour lui avoir adressé des remontrances disproportionnées alors qu'il avait un peu de mal à se lever, ce peut être cette assistante maternelle qui trouve « violent » le comportement d'une mère qui ne s'occupe pas de son enfant trop agité, ce peut-être ou cet homme qui désespère de voir réagir ses élèves et qui trouvent leur passivité « violente ».

Les sens que peut prendre le terme, dans le quotidien des personnes, sont multiples : on peut l'affecter aussi bien à des agressions physiques qu'à des phénomènes plus psychologiques ou à des événements forts (« c'est trop violent », disent certains jeunes). À l'heure actuelle, le terme est tellement employé qu'il perd parfois de sa pertinence : tout est susceptible d'être violent. Cette dérive n'est pas récente. Au début des années quatre-vingt, Jean-Claude Chesnais déplorait que « *le mot « violence » en est arrivé à désigner un peu n'importe quoi, tout heurt, toute tension, tout rapport de force, toute inégalité, toute hiérarchie* »³ et réclamait que ne soit considéré comme violence que les agressions physiques. On comprend bien les problèmes de définition qui se posent là. Mais la signification des mots

² Jean-Claude Chesnais, *Histoire de la violence*, Paris, Laffont, 1981, p.11.

³ Ibid, p.28.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

est toujours susceptible d'évoluer et il est rare que l'on puisse ainsi stabiliser une acception. C'est que l'histoire des mots est aussi une histoire sociale et que les modifications des sens nous informent aussi sur les modifications des structures sociales. Et probablement, j'y reviendrai, l'extension des applications possibles du mot correspond aussi à une extension des faits violents dans les ressentis.

Mais, dans le même ordre d'idée, on ne peut que considérer les contradictions que portent les définitions elles-mêmes. Par exemple, pour l'adjectif « violent », quatre nuances sont distinguées dans le Petit Robert :

- Pour les individus, c'est ce qui est « impétueux, qui agit ou s'exprime sans aucune retenue »
- Pour les sentiments, « qui a un intense pouvoir d'action ou d'expression »
- Pour les actions, tout ce « qui exige de la force et de l'énergie », comme des efforts, des exercices, etc.
- Enfin, une dernière nuance s'exprime de manière familière par l'idée d'excès. Est alors violent tout ce qui est excessif.

On voit ici que la gamme de ce qui peut être considéré comme violent est déjà plus importante. On remarque aussi que la violence et le contrôle émotionnel sont liés : est désigné comme violent celui qui agit sans mesure ou retenue. L'excès devient la mesure de la violence. Il est plus question ici de ce qui surgit des individus que de ce sur quoi s'exerce la violence.

Les choses ne sont donc pas si claires. Certes, le fait même que l'on puisse parler de violence à propos de situations fort différentes montre aussi que le sens affecté aux événements varie en fonction des personnes, des sociétés et de leurs histoires. Il existe donc de multiples schémas d'interprétations de la violence. Mais comment se conjuguent-ils ? Comment décider de ce qui serait réellement de l'ordre de la violence. Si l'on suit Jean-Claude Chesnais, il n'y aurait d'autre violence que physique. Mais si l'on suit le Petit Robert, un événement susceptible de provoquer l'irruption de sentiments forts peut-être violent. Lorsqu'un ancien combattant pleure en écoutant la Marseillaise lors d'une cérémonie commémorative ou lorsqu'un spectateur au cœur tendre se lamente du destin des héros de Titanic, est ce que leurs émotions sont violentes ?

Comment décider ? La violence peut-elle n'être jugée que depuis le ressenti subjectif des individus ? Ou seulement depuis l'objectivité tranchante de la loi, par la catégorisation

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

des faits en délits et crimes ? Ou, finalement, ne peut-il exister différentes valeurs de la violence selon le point de vue d'où on se place. Si, finalement, des sens différents peuvent être accordés au terme lui-même, c'est peut-être aussi qu'en des temps troublés, les mots perdent de leurs précisions pour évoquer des sensibilités nouvelles, plus à fleur de peau. C'est ce qu'évoquent, par exemple, les débats sur la notion d'incivilités. Ne pas se comporter de manière correcte, transgresser les codes de politesse, ne pas suivre les « bonnes manières », est-ce de la violence ? Est-ce un délit ?

Il n'est donc pas de définition aisée de la violence et probablement pas non plus de définition universelle.

Peut-être faut-il encore remarquer que, avant que violence il n'y ait, il faut qu'une émotion naisse qui va se traduire par la circulation, dans le corps, par le système nerveux central, d'un influx, qui va déclencher une posture précise : l'agressivité. Cette dernière n'est pas systématiquement de la violence : finalement, ce que chacun d'entre nous peut considérer comme tel est produit au confluent d'un influx nerveux et de systèmes d'interprétation produits par les structures collectives, culturelles et historiques, et les expériences individuelles.

Posons donc comme postulat de départ que la violence est une définition culturelle de certaines formes d'agressivité considérées comme n'étant pas acceptables en société.

2/ LA VIOLENCE : UN SUBSTRAT EMOTIONNEL

Tout semble partir des émotions et plus encore des émotions excessives : la violence naît de la peur, de la crainte, de la colère, etc. Mais encore faut-il s'entendre sur ce que l'on nomme émotions. Là encore, on trouverait matière à s'amuser d'Aristote à Darwin, de Descartes à Freud. Si, étymologiquement, on peut trouver deux racines latines, d'une part *emovere*, *emotum* (enlever, secouer), d'autre part *movere* (se mouvoir), les différentes interprétations qui en ont été faites varient beaucoup au cours de l'histoire.

Mais puisqu'il faut bien commencer quelque part, je reprendrai ici la définition proposée par Paul et Anne Kleinginna : « l'émotion est un jeu complexe d'interactions entre des facteurs subjectifs et objectifs, relayé par les systèmes neuronaux et endocriniens, qui peut :

(a) donner naissance à des expériences affectives telles que des sentiments d'éveil, de plaisir ou de déplaisir ;

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

(b) générer des processus cognitifs tels que des effets perceptifs émotionnellement pertinents, des estimations, des étiquetages ;

(c) activer des ajustements biologiques globaux permettant d'être en condition de faire face ;

(d) conduire à un comportement qui est souvent, mais pas toujours, expressif, dirigé vers un objectif et adaptif.⁴

Pour autant que cette définition puisse paraître complexe, elle permet d'éclaircir les choses sur plusieurs points :

- Elle souligne les interactions entre subjectivité et objectivité qui sont à la base du jugement d'un événement et qui permettent ou non de le qualifier comme violent ;
- Elle donne la gamme complète des conséquences du ressenti émotionnel, positif ou négatif.
- Elle montre les liens qui peuvent s'établir, d'une part avec la rationalité, d'autre part avec l'élaboration de sentiments.

Le ressenti émotionnel se construit donc à la jonction de plusieurs éléments : physiologiques (le ressenti corporel), subjectifs (l'interprétation d'un acte, d'un environnement, d'un comportement), comportementaux (les réponses données).

Selon les situations, les émotions sont caractérisées comme étant négatives ou positives : se séparent ainsi d'un côté peur, dégoût, mépris, tristesse, culpabilité et colère et de l'autre joie, compassion, plaisir, désir et bonheur. Le ressenti subjectif de la violence, évidemment, s'articule à des émotions négatives comme la peur ou la colère. Confronté à ces émotions, soit on deviendra violent en retour, soit on choisira la fuite, l'évitement ou la négociation, mais dans tous les cas, il est probable que nous interpréterons cet incident comme étant violent.

Si la violence découle souvent de l'agressivité, l'agressivité, réaction émotionnelle, physiologique et comportementale, ne peut être connotée négativement comme la violence. Il s'agit le plus souvent d'un comportement qui correspond à une nécessité adaptative – le fait d'accéder à de la nourriture, à un partenaire affectif ou sexuel, à un territoire, de défendre son intégrité physique, sociale, psychologique- ou de rechercher une satisfaction engendrée par le

⁴ Kleinginna, Paul R. and Anne M. Kleinginna (1981), "A Categorized List of Emotion Definitions, with Suggestions for a Consensual Definition," *Motivation and Emotion*, 5 (4), 345-359, p.355, traduction de l'auteur. *Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.*

contrôle ou la domination d'une situation. L'agressivité exprime la recherche de la satisfaction de besoins primaires (posture offensive), la recherche du maintien d'un statu quo (posture défensive), la recherche, enfin, de l'augmentation de son pouvoir (posture offensive).

Une des premières théories explicatives de l'agressivité, celle de Konrad Lorenz, postule que celle-ci est inscrite biologiquement en nous. Il s'agit d'une pulsion adaptative fondamentale qui aurait, en tant que trait génétique, été sélectionnée par l'évolution des espèces et à laquelle nous ne pourrions donc échapper⁵. Pourtant, si ce mécanisme adaptatif semble profitable à la survie des individus et donc des espèces, on aurait tort de penser qu'il s'agit là d'un phénomène instinctif irrémédiable. De multiples exemples existent, tant dans le monde animal que dans les sociétés humaines, qui prouvent, d'une part que la pulsion agressive n'est pas toujours la plus adaptée pour la survie, d'autre part que d'autres modes d'expression émotionnelle peuvent intervenir. En fait, si évidemment, chacun d'entre nous est susceptible de ressentir de la colère, cela ne signifie pas que cette colère s'exprimera automatiquement par de l'agressivité.

Reste que des émotions naissent qui fondent en partie au moins nos réactions en déclenchant des neuromédiateurs tels que l'adrénaline, la noradrénaline, le cortisol, la testostérone par exemple quand nous sommes en colère. Dans ce cas, l'adrénaline augmente la pression sanguine, la noradrénaline provoque une accélération du rythme cardiaque, le cortisol mobilise l'énergie disponible et la testostérone renforce l'agressivité. Quand le processus se déclenche, il est assez difficile à arrêter. Lorsque les modifications biochimiques interviennent, elles orientent l'attention sur ce qui les a provoquées, empêchant de penser à autre chose ou de différer le conflit. C'est ce que l'on nomme la « période réfractaire »⁶, au moment où nous sommes submergés par l'émoi. Il en va de même pour d'autres émotions telles que la peur, la joie, etc.

Il existe donc bien un substrat biologique à la violence. Ce que nous ressentons comme étant violent est souvent ce qui cause des réactions émotionnelles fortes, qu'elles s'extériorisent ensuite ou non. Et une grande partie de ce ressenti est d'abord constitué par les réactions de notre chimie interne. En ce sens, éprouver la subite envie de frapper ou d'insulter quelqu'un, donner un coup de pied dans la portière d'une voiture en panne ou crier après une

⁵ Lorenz Konrad, *L'agression, une histoire naturelle du mal*, 1969, Flammarion, à vérifier.

⁶ Ekman P., *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, Holt Paperbacks, 2004

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

porte fermée ne sont pas des actes pathologiques, mais bien l'expression des changements biochimiques provoqués par un stimulus d'agression. Reste à savoir ce qui provoque ces changements.

3/ DES EMOTIONS A L'EXPRESSION DE LA VIOLENCE

Une théorie d'inspiration freudienne explique l'agression comme l'expression d'une frustration⁷. Lorsque l'on ne peut atteindre un objectif désiré, la frustration qui naît de cette déception pourrait entraîner une agressivité exacerbée, qui serait proportionnelle à la frustration ressentie. Elle s'exercerait prioritairement sur la source de la frustration ou, à défaut, sur un bouc émissaire et permettrait de se libérer. L'expression de cette agressivité serait freinée par la peur de la punition qui découle des règles de vie en société. Cependant, cette théorie est apparue rapidement trop simpliste : toutes les agressions ne découlent pas de phénomènes de frustration et la frustration ne se concrétise pas systématiquement en agressivité.

Une reformulation plus fine de cette théorie par Léonard Berkowitz postule que, parmi les émotions négatives naissant de la frustration, seule la colère peut déboucher sur l'agression. Mais agissent aussi d'autres arbitrages : le degré de contrôle de la personne concernée sur elle-même et les « indices sociaux », c'est à dire les différents signes qui vont indiquer que l'expression de l'agressivité est possible (présence de personnes sur qui reporter sa colère, situation propice, etc.). Parmi ces signes, on peut noter la disponibilité des armes à feu. Ainsi Berkowitz explique que « *les armes à feu ne permettent pas seulement la violence, elles peuvent aussi bien la stimuler. Le doigt presse la détente, mais la détente peut aussi tirer le doigt* »⁸. En bref, la colère est propice à la violence, mais ne se déclenche qu'en présence de circonstances favorisant son expression. Si la frustration est trop importante et les conditions défavorables, on peut voir naître de la résignation. La frustration seule ne peut expliquer l'expression de la violence.

De même, les individus peuvent apprendre que l'expression de la violence est inappropriée et donc être moins susceptibles de se laisser aller à la violence même quand la frustration intervient de manière conséquente. L'interprétation de la situation évolue alors, malgré la présence de la colère et empêche son surgissement.

⁷ Dollard J., Doob L.W., Miller N.E, Mowrer O.H., Sears R.R., *Frustration and aggression*, Yale university Press, New Haven, 1939.

⁸ Berkowitz, Léonard, Impulse, aggression and the gun. *Psychology Today*, Sep. 1968, 2, 19-22.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

Pour autant qu'elle reste valide, cette théorie ne peut expliquer toutes les situations d'agression, mais seulement celles où le comportement de l'agresseur apparaît comme peu calculé. En ce sens, elle s'applique davantage à ce que l'on nomme l'agression hostile, dont le but est de nuire à quelqu'un, par opposition à l'agression instrumentale, dont le but est d'obtenir quelque chose. Enfin, alors que cette théorie se base sur le primat des mécanismes émotionnels, elle ne peut finalement, seule, expliquer la totalité des cas d'agression sans évoquer d'autres facteurs, sociaux et individuels.

4/ DES EMOTIONS AUX SENTIMENTS

Si l'étude des émotions et de leurs mécanismes biologiques ne suffit pas à expliquer le fonctionnement de la violence, elle nous permet néanmoins de mieux comprendre comment se bâtissent certains phénomènes. Un des ressorts de cette compréhension est le lien qui peut exister entre les émotions et les sentiments d'une part, entre les émotions et l'apprentissage individuel d'autre part. Il faut ici bien séparer les différents types affectifs : émotions, épisodes émotionnels et sentiments se différencient désormais assez clairement.

Les émotions surgissent à la suite d'un événement précis et inattendu et elles sont ressenties sur un temps assez court. De fait, elles peuvent trouver un prolongement dans des formes rémanentes. Ainsi, les épisodes émotionnels correspondent à la prolongation dans la durée des manifestations émotionnelles alors même que l'événement déclencheur est passé. L'exemple type est celui du deuil. Autre émotion rémanente, la rumination mentale qui ramène à un événement passé sous forme de pensées, d'images, voire de sensations physiologiques.

De la même manière, la charge affective qui découle d'un événement ressenti comme violent ne se dissout pas nécessairement au fil du temps : elle crée de la fatigue, du stress, de l'irritation. Même sans amener à la constitution d'un sentiment bien défini, elle participe à la constitution d'une humeur, d'une lassitude morale qui peut amener à décharger son agressivité sur un objet ou une personne qui n'a rien à voir avec la situation d'émergence de l'émotion. S'il ne s'agit pas là réellement d'émotions ou d'épisodes émotionnels, ce phénomène montre bien que le ressenti d'une violence peut amener quelqu'un à être violent à son tour. En fait, avant même que se constituent des sentiments, on peut voir que la violence ressentie, en ce qu'elle est susceptible de fournir un terreau à d'autres expressions violentes,

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

est au début d'un cycle qui nourrit sans cesse d'autres violences possibles. Parce qu'il nous est difficile de nous débarrasser des multiples émotions ressenties dans une journée, une semaine, un mois, nous pouvons tous nous montrer, à un moment ou un autre, violent envers d'autres, sans même d'ailleurs qu'il y ait une intention bien précise.

Les sentiments se différencient des émotions par le fait qu'ils se basent sur la subjectivité individuelle et incluent la nécessaire conscience du ressenti. Ils ont des causes complexes, s'inscrivent dans la durée et, bien qu'ils s'attachent souvent à un objet précis, ils peuvent exister en l'absence de cet objet. Il en va ainsi de l'amour et de la haine.

Bien évidemment, à partir d'une émotion forte peut se bâtir un sentiment : qu'il soit positif comme la forte attraction vers un être encore inconnu qui se transformera en amour ou négatif comme une colère inexprimée qui va se transformer en haine. Et, ce faisant, les expressions possibles de ce sentiment évoluent. La haine ne provoquera pas nécessairement une impulsion comme l'agression physique, mais, parce qu'elle est consciente, elle pourra prendre une infinité de formes, depuis la simple mesquinerie jusqu'au complot. Bien sûr, ces manifestations pourront être vécues violemment par celui ou celle qui en sera victime. Le fait que des émotions se transforment en sentiments est donc propice à des expressions plus élaborées de violence.

Bien sûr, toutes les haines ne s'expriment pas. Mais, dans certains cas, une envie de vengeance naît, qui prend sa source dans le noyau caudé, une zone du cerveau qui s'active lorsque des personnes se sentent victimes d'une injustice. Dans cette zone précise circule la dopamine, une molécule liée à la motivation, qui permet de se focaliser sur un objectif. L'imagination va prendre le relais en créant des scènes mentales où la vengeance prend forme. Et, qu'elle ait réellement lieu ensuite ou non, on en éprouvera du plaisir, puisque la dopamine est aussi étroitement liée à cette sensation. C'est dire que, parfois, la violence peut être agréable par la simple production de dopamine qui suit l'acte imaginé ou accompli. C'est ce qui explique le plaisir de certaines personnes lorsqu'elles ont enfin osé « dire ses quatre vérités » à une personne qui les énerve depuis longtemps.

Pourtant, si j'ai tenu à souligner ici le rôle de la neurobiologie dans la production des émotions, on l'a compris, le simple fonctionnement de notre chimie interne n'est pas suffisant pour expliquer les faits de violence. Les phrases à la mode qui édictent que « l'amour n'est qu'affaire de molécules » sont simplistes et réductrices. S'il faut comprendre le fonctionnement de l'appareil nerveux pour comprendre la violence, il ne s'agit là que d'une

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

étape nécessaire, mais pas suffisante pour bien appréhender le phénomène.

5/ VIOLENCE, CULTURE ET HISTOIRE

Si la violence a souvent été d'abord interprétée en termes d'agression physique, c'est en référence à des modèles précis, culturels et historiques. Car, sur le substrat nerveux, viennent aussi se construire des schémas interprétatifs qui varient en fonction de la socialisation des individus. La manière dont chacun d'entre nous apprend à se comporter en société agit aussi sur nos caractères et sur la manière dont nous exprimons plus ou moins nos émotions.

Certes, il semble bien qu'il existe un panel d'émotions communes, ressenties par tous et partout, provoquant même des expressions faciales assez proches d'une société à l'autre. Néanmoins, la connotation des actes violents peut varier de manière importante selon les règles sociales. L'anthropologie notamment a bien montré comment, selon les sociétés, on pouvait trouver des modèles de comportement radicalement différents.

Ainsi, les Zuni -des indiens pueblos du Nouveau-Mexique- vivent dans une société pacifiée et ont des mœurs extrêmement doux, fondés sur la mesure et la sobriété. De nombreuses règles formelles président à l'ordre social et des cérémonies interminables régissent les interactions sociales. L'infidélité de la femme n'autorise pas à un acte de violence et le mari ne considère pas que ses droits ont été violés. La seule conséquence est un changement de conjoint et les institutions Zuñi facilitent assez les choses pour en rendre la procédure tolérable. On ne songe même pas à la violence.

Au contraire les Dobuans, qui habitent une île au sud de la Nouvelle-Guinée orientale, s'affirment comme de redoutables guerriers et des magiciens cruels. *« Ils n'ont pas de lois et ils sont perfides. Chez eux, chaque homme est toujours prêt à en attaquer un autre. (...) On ravage la moisson du voisin, on trouble les relations économiques des voisins, on provoque des maladies et des morts. (...) Toute l'existence n'est pour eux qu'une compétition meurtrière, et aucun avantage ne peut s'acquérir qu'aux dépens d'un rival terrassé. L'homme honnête, l'homme qui a réussi, c'est celui qui a dépouillé un autre de ses prérogatives. »*⁹

Dans ces deux groupes, bien sûr, tous les gens ne sont pas identiques. Certains sont moins doux chez les Zunis, certains moins coléreux chez les Dobuans. Mais il existe bien des

⁹ Ruth Benedict, *Échantillons de civilisation*, Paris, Gallimard, 1972, p.76 et suivantes.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

comportements typiques vers lesquels la plupart tendent et qui définissent les normes des comportements dans le groupe. Du coup, la violence qui apparaîtrait insupportable aux Zunis, semble naturelle aux Dobuans.

Chaque société encourage certains types de comportement et fait en sorte que tous ses membres suivent un certain nombre de règles. Les institutions et en particulier les institutions éducatives visent à ce que les individus se conforment aux modes de vie et aux valeurs de leur culture. Les modes d'expression et de rétention des émotions font partie de ces apprentissages.

À la fois les enfants apprennent à se comporter correctement sous la guidance des adultes, mais aussi les émotions qu'ils ressentent lorsqu'ils se comportent mal sont des guides pour le futur : gêne et honte sont de puissants stimulants pour l'acquisition des règles de la vie sociale.

Le travail déjà ancien de Margaret Mead et de Grégory Bateson¹⁰ montre bien comment les enfants apprennent dès le plus jeune âge à contrôler leurs émotions dans la société balinaise. Une mère appelle son fils de trois ans environ qui s'approche et vient se blottir contre sa poitrine. Ils jouent ensemble un moment et, quand l'enfant, stimulé, commence à prendre l'initiative et montre des signes de plaisir, la mère s'en désintéresse. Au bout d'un moment, l'enfant ne bouge plus. Il reste avec sa mère, mais sans plus s'intéresser à elle.

Bateson et Mead expliquent que si chaque réaction de l'enfant qui, stimulé, répond avec une émotion croissante est invariablement arrêtée, c'est pour limiter son investissement affectif dans les interactions courantes. La société balinaise est une société où le contrôle de soi est très important et il est nécessaire de savoir maintenir un fort contrôle émotionnel. Quand l'enfant sera grand, il devra savoir se comporter avec réserve. Aussi, la mère limite-t-elle l'investissement affectif de l'enfant en cessant de répondre à ses stimuli chaque fois qu'elle sent qu'il se laisse aller.

Gregory Bateson a proposé la notion d'ethos pour caractériser le système culturellement organisé des émotions. Au sein d'un même groupe, un répertoire de sentiments et de conduites est approprié à une situation en fonction du statut social, de l'âge, du sexe de

¹⁰ Mead M., Bateson G., *Balinese Character, a Photographic Analysis*, New York, The New York Academy of Science, 1962.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

ceux qui sont affectivement touchés et de leur public¹¹.

Mais ces exemples trouvent des échos dans nos sociétés occidentales.

Par exemple, les expressions émotionnelles sont plus fréquentes et plus fortes dans les milieux populaires et davantage régulées et euphémisées dans classes supérieures. Il existe donc bien des différences de conception sur la violence, en fonction des milieux.

Ainsi, Albert Bandura¹², aborde l'agression depuis le point de vue des apprentissages sociaux et postule que l'on acquiert des schémas de comportement violent soit directement, de par sa propre expérience, soit par observation et imitation, à la condition que cette acquisition se révèle gratifiante. On pourrait simplifier cette théorie en disant que dans tout milieu violent, on apprend à se comporter de manière violente. Bien sûr, ce n'est pas vrai. La fameuse hypothèse des enfants maltraités devenant maltraitants à leur tour, qui pourrait valider cette idée, a déjà été mise à mal et des chercheurs comme Boris Cyrulnik ont montré qu'il existait des cheminements inverses, permettant d'échapper aux logiques de socialisation. Il n'en reste pas moins que le milieu dans lequel on vit est susceptible de transmettre des schémas d'expression et de rétention émotionnelle plus ou moins importants et de justifier certaines formes de violence. On connaît bien dans l'éducation nationale les situations où certains parents conseillent à leurs enfants, lorsqu'ils ont été battus, de ne pas se laisser faire et de se battre à leur tour.

Deux logiques nourrissent la conception même de ce qui est violent.

L'une prend corps dans l'histoire collective des sociétés, qui déterminent ce qui est condamnable et répréhensible : des actes admis à une époque doivent être interdits à une autre. On passe ainsi d'un autoritarisme familial qui recourait sans scrupules aux châtiments corporels à une réglementation sur les droits des enfants, d'une hiérarchisation des rapports de travail qui autorisaient bien des abus au harcèlement moral, de la souveraineté nationale au droit d'ingérence. En ce sens, c'est la société qui définit ce qui est violent.

L'autre est liée au vécu personnelle des individus. C'est parce qu'une mère a souffert dans son enfance de punitions iniques qu'elle vit les remarques d'un enseignant envers son enfant comme autant d'injustes vexations, c'est parce qu'un enfant d'immigré a vu son père trop courber l'échine qu'il ne supporte pas les ordres d'un contremaître, c'est parce que la journée de travail a été dure, longue et fatigante que le voisin bruyant devient soudain

¹¹ Bateson G., *La cérémonie du Naven*, Paris, Minuit, 1971.

¹² Bandura, *Aggression : A Social Learning Analysis*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1973.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

insupportable. Ici, c'est l'histoire individuelle qui définit la violence vécue personnellement.

Bien sûr, ces deux logiques ne sont pas indépendantes : les sociétés changent et entraînent des modifications des sensibilités individuelles, les sensibilités individuelles se cumulent parfois pour modifier en retour le fonctionnement même des sociétés. Il y a un aller-retour incessant entre les structures sociales et les citoyens, qu'il soit suivi de conséquences ou non.

6/ LE RESSENTI SUBJECTIF DE LA VIOLENCE

Contrôler ses émotions, c'est, entre autres, contrôler son agressivité, c'est-à-dire ce qui peut faire violence aux autres. Et c'est aussi comprendre ce qui agit dans les émotions des autres, c'est-à-dire ce qui peut nous faire violence.

Lorsque l'on interroge les gens sur ce qu'ils ont ressenti comme étant violent, on ne peut pas ne pas réaliser que l'impression de violence est profondément liée à la subjectivité de chacun. Et tout peut alors devenir violent, depuis le voisin qui laisse ses poubelles traîner jusqu'à l'automobiliste qui fait un geste insultant jusqu'au simple mépris qu'exprime un regard. La violence physique n'apparaît que peu dans les interactions quotidiennes dont se plaignent les personnes. Et pourtant elles les considèrent souvent comme étant violentes.

La violence peut ainsi qualifier ou non certaines interactions humaines : subordination, contraintes réglementaires, conflits, etc. Ce n'est cependant pas obligatoire. Des relations d'obéissance, comme celles qui peuvent relier parents et enfants, par exemple, ne sont pas nécessairement violentes, et un conflit peut être résolu pacifiquement.

Le ressenti même des gens prend parfois des dimensions plus importantes, notamment quand les situations dans lesquelles ils se trouvent nécessitent un fort contrôle de soi alors même qu'ils sont confrontés à des personnes dont le contrôle émotionnel est plus bas que la moyenne. On retrouve là, entre autres, les personnels chargés d'éduquer ou d'enseigner à des publics jeunes qui, par définition, font encore l'apprentissage de la rétention émotionnelle et les professionnels du domaine médico-social ayant pour fonction d'aider et d'accompagner des personnes en grande difficulté. Il s'agit là alors de gérer des situations émotionnellement complexes, où sont en jeu à la fois les sentiments des agents et ceux des publics. Pour ces personnels, le contrôle de soi et la gestion émotionnelle sont des outils de contrôle de la violence, même s'ils n'éliminent pas les sources de toute violence.

Mais bien d'autres types de travailleurs sont concernés et la situation de travail, même si

elle s'impose lorsque l'on aborde la question du contrôle de soi, n'est pas seule concernée : que l'on pense aux élèves et aux étudiants, bien sûr, ou à certaines situations familiales qui peuvent demander un autocontrôle important. En fait, chaque situation où les enjeux sociaux et personnels sont conséquents est susceptible d'entraîner un effort pour se maîtriser et maîtriser la situation.

La plupart du temps, lorsque nous sommes concernés, nous sommes de parti pris. Ce parti pris est déterminé par nos réactions affectives qui nous empêchent d'user de raison. Il suffit que nous recherchions l'affection d'une personne ou que nous l'aimions déjà pour que nos jugements ne soient plus impartiaux et cela est aussi vrai des personnes que nous n'aimons pas. Les ressentis affectifs sont aussi ce qui nous empêchent de percevoir le sens des situations et de comprendre les motivations des autres. Nul besoin d'ailleurs qu'il y ait une interconnaissance préalable entre deux personnes pour que de l'affect surgisse : nos systèmes de représentations sont ainsi faits que le simple fait, parfois, qu'une personne ne respecte pas l'ordre de l'interaction pour que l'on se sente agressé¹³.

Certes, la neutralité absolue semble impossible. Mais il semble que l'on peut trouver un mélange subtil d'engagement et de détachement, permettant de relativiser ce qui peut paraître agressif¹⁴.

Arriver à comprendre pourquoi un acte que l'on juge comme violent s'est produit, en quoi il porte du sens, pourquoi il nous touche à un tel point, en quoi nous nous sentons agressés est important, tant pour diminuer parfois le ressenti de la violence¹⁵ que pour nous donner des moyens d'action qui permettent de mieux gérer ensuite la situation.

Aussi, comprendre en quoi nous participons à la construction des émotions des autres et donc parfois de leur violence, comprendre comment se construit la domination dans les relations sociales, comprendre en quoi des effets de contexte jouent sur les humeurs des personnes permet de mieux comprendre les causes d'événements aussi banals que des sautes

¹³ Cette situation est assez évidente avec les jeunes enseignants qui se sentent parfois agressés lorsqu'un élève ne se comporte pas conformément à leurs attentes. Mais on retrouve parfois de mêmes ressentis lorsque un usager se présentant au service social se comporte avec trop de familiarité. Sur ces points, on peut se référer à la conceptualisation classique d'Erving Goffman, notamment dans *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974 et *Stigmaté*, Paris, Minuit, 1975.

¹⁴ Peu importe d'ailleurs qu'un acte paraisse ou soit agressif : s'il est ressenti comme tel, il est probable qu'il modifiera les actions et réactions de la personne qui se sent agressé. La règle édictée par William Isaac Thomas fonctionne bien ici : « *Quand les hommes définissent des situations comme réelles, elles sont réelles dans leurs conséquences* ».

¹⁵ On admet assez généralement que plus un incident est dépourvu de sens, plus il apparaît violent. *Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.*

d'humeurs ou des gestes brusques qui, néanmoins, pourront être interprétés comme des agressions. Tout individu en société se doit de faire l'effort de comprendre ses affects et de les adapter au mieux aux situations.

Mais aussi, tout être humain est, de par la vie en société, soumis à des tensions psychiques qui naissent de la confrontation à des situations nécessitant un solide contrôle émotionnel. Dans nos sociétés modernes, un grand nombre de situations, les situations d'évaluation sociale notamment, comme les activités professionnelles et scolaires, peuvent faire naître des tensions psychiques. Ces émotions contenues peuvent alors resurgir de manière involontaire dès que l'on est libéré en partie du contrôle de soi ou lorsqu'on ne peut se retenir davantage. Il faut se alors se libérer des charges émotionnelles trop importantes. J'y reviendrai.

A ce stade, si l'on admet que les ressentis peuvent intervenir dans le processus de compréhension des situations et d'action, alors on admet qu'un travail sur les émotions peut permettre de diminuer la violence ressentie et, par voie de conséquence, la violence exprimée. On le voit, il ne s'agit pas de traiter ici d'une prévention totale de la violence, pour autant que ce soit possible, mais, très modestement, du ressenti subjectif de la violence.

Pour se faire, je vais revenir sur certaines notions¹⁶ philosophiques et sociologiques élaborées au cours de l'histoire de la philosophie pour montrer en quoi certaines peuvent aider, très concrètement, à mieux gérer les émotions et donc à diminuer le niveau de violence que nous ressentons et que nous faisons ressentir aux autres.

S'il n'est pas de recette « miracle » pour éviter toute violence, on peut dire que ces notions philosophiques sont les ingrédients de base qui permettent à chacun de construire ses propres recettes de gestion des émotions. Je vais les détailler et revenir ensuite sur l'ensemble des méthodes qu'elles proposent.

¹⁶ J'emploie ici le terme de « notion » par facilité. Certains des éléments développés sont réellement des concepts, bâtis au fil du temps et de la réflexion des chercheurs (la catharsis, le logos). D'autres, que je propose ici (l'imago et le ratio), n'en sont encore qu'au stade de la notion.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

II PREVENTION DE LA VIOLENCE ET GESTION DES EMOTIONS : UNE APPROCHE SOCIOLOGIQUE (SYLVAIN AQUATIAS)

1/ QUATRE NOTIONS DE GESTION DES EMOTIONS

Depuis les débuts de la philosophie classique, la compréhension des modes de perception et de connaissance du monde par les hommes a été une des interrogations les plus importantes. Une partie de cette philosophie s'est notamment attaché à comprendre le fonctionnement émotionnel des hommes et à distinguer les différents constituants des « passions », comme l'on disait alors.

Dans la philosophie grecque classique, le passionnel se définit par opposition avec la logique. Le **logos** évoque alors la raison, l'ordre et la clarté, l'harmonie et l'universalité. À l'opposé, le **pathos** évoque l'irrationnel, le désordre et l'obscurité, la variabilité, la maladie et la folie. L'opposition entre raison et passions qui trouve là sa source sera durable dans toute l'histoire humaine. Même si certains, les romantiques par exemple, mettront les passions aux sources de toute action, il n'en reste pas moins qu'ils opposeront bien les passions à la raison. La philosophie et les deux disciplines qui en descendent, la psychologie et la sociologie, ont souvent repris ce clivage. Cette opposition n'est certes pas si évidente. Mais l'étude philosophique des relations entre passions et raison a produit au fil du temps des éléments de compréhension qui sont à la base de la plupart des techniques de gestion émotionnelle. Je vais les résumer brièvement ici, en simplifiant, forcément, la pensée originelle de leurs auteurs.

Le **LOGOS** d'abord. Il nous vient d'abord de Platon, puis d'Aristote. Pour Platon, l'homme est prisonnier des illusions des sens. C'est le mythe de la caverne. L'apparence est prise pour la réalité même. Cette « *imbrication dans le sensible* », c'est la passion¹⁷. Pour dépasser ces illusions, il faut atteindre une autre réalité, qualifiée d'intelligible. Seul le discours philosophique permet d'atteindre cette réalité, en faisant la démonstration de la nécessité des choses ou de leurs propriétés.

Aristote formalise cet ordre du discours. Si les passions affectent tout être humain, cependant, la discussion raisonnée et argumentée devient le moyen de balancer les passions de chacun et de les faire revenir à une plus juste mesure. L'homme passionné exprime

¹⁷ Michel Meyer., *Le philosophe et les passions*, Paris, Librairie Générale Française, Le livre de poche, 1991, p.23.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

d'abord par le discours sa passion, qui lui est révélée dans le cours de la conversation par les arguments qui lui sont opposés. Car c'est seulement un tiers qui peut, selon Aristote, nous révéler nos propres passions. Enfin, par l'échange d'arguments, l'aboutissement de la conversation devient un résultat raisonné, la science. Par exemple, « *le principe de non-contradiction, dit Aristote, est le principe suprême du logos* »¹⁸ : on ne peut être à la fois chauve et chevelu. Une seule proposition prévaut et elle dépend du sujet. Le discours n'est pas exclu de passions, mais il aboutit à l'ordre. Le verbe domine les affects. Le logos est une forme de rationalité, un discours raisonné qui permet de prendre de la distance avec soi, pour arriver à une meilleure connaissance de soi.

Aristote évoque un autre principe de la gestion émotionnelle plus particulier, évoqué en une phrase dans *La poétique*¹⁹ et étudié depuis par des générations de chercheurs, la **CATHARSIS**. Il ne s'agit pas ici de la catharsis au sens psychanalytique (l'abréaction)²⁰, bien qu'il y ait un rapport indéniable. La catharsis, telle qu'Aristote l'emploie, est simplement la libération émotionnelle provoquée par l'identification du spectateur à un personnage lors du spectacle d'une tragédie. En fait, le caractère archétypal des situations ou des personnages du théâtre permet l'identification du spectateur aux dilemmes qu'un personnage vit et déclenche alors ses émotions propres.

La notion de catharsis a été reprise par le sociologue Norbert Elias qui nomme les activités correspondant à la catharsis des activités mimétiques en ce qu'elles reprennent des éléments de la vie quotidienne afin de fournir un stimulus permettant le décontrôle²¹. C'est le cas de l'épreuve sportive (non professionnelle, bien sûr) par exemple, ou du théâtre, comme dans la théorie d'Aristote, du concert ou du cinéma. Norbert Elias explique que ces activités

¹⁸ Aristote, *Métaphysique*, 1028b 3, Fayard, Pocket Agora, Paris, 2003.

¹⁹ « La tragédie est donc l'imitation d'une action noble, conduite jusqu'à sa fin et ayant une certaine étendue, en un langage relevé d'assaisonnements dont chaque espèce est utilisée séparément selon les parties de l'œuvre ; c'est une imitation faite par des personnages en action et non par le moyen d'une narration, et qui par l'entremise de la pitié et de la crainte, accomplit la purgation (katharsis) des émotions de ce genre. » Aristote, *Poétique*, 1450a, Librairie générale française, Le livre de poche, Paris, 1990, traduction de Michel Magnien, pp 92-93.

²⁰ Pour Freud, la catharsis n'est pas un exutoire des énergies jusque-là contenues. « Pour qu'il y ait « abréaction » du traumatisme originel, il faut donc que les affects jusque-là retenus soient exprimés par la parole. Pour Freud, la catharsis est inséparable de la mise en mot, elle associe la reviviscence des affects sous une forme inchangée et leur traduction immédiate en paroles », explique Serge Tisseron. On voit là la parenté entre le logos et la catharsis au sens psychanalytique. Serge Tisseron, *La catharsis, purge ou thérapie ?*, *Les Cahiers de médiologie* n°1, "La querelle du spectacle". <http://www.mediologie.com/numero1/art20.htm>

²¹ La conceptualisation la plus avancée de cette partie du travail d'Elias est exposée dans *Sport et civilisation la violence maîtrisée*, Norbert Elias et Eric Dunning, Fayard, Pocket Agora, Paris, 1994. On prêtera une attention particulière aux pages 102 et suivantes qui examinent avec soin la théorie aristotélicienne de la catharsis.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

de loisir « *représentent une classe d'activité où plus que nulle part ailleurs, on peut -jusqu'à un certain point- relâcher, publiquement et avec l'approbation de tous, la contrainte routinière des émotions. Ici, un individu a l'occasion d'éprouver une poussée aiguë d'émotions agréables de force moyenne sans danger pour lui et sans danger, ou engagement durable, pour les autres.* »²².

Cette théorie se base sur des pré-requis : on ne peut pas retenir ses émotions *ad vitam eternam*, certaines expressions de violence ne sont que l'expression d'émotions violentes, le cumul d'émotions retenues produit des décompensations émotionnelles. C'est l'idée que la violence fonctionne en cycle. Les émotions trop longtemps retenues peuvent s'exprimer brutalement dans des débordements remettant en cause l'ordre social : la rupture du contrôle de soi est un danger pour la vie en société. Il faut donc que des activités autorisent la baisse du niveau de contrôle de soi et rendent possible l'expression d'émotions fortes, activités qui sont autant de soupapes de sécurité pour l'ordre social.

Il est nécessaire d'insister sur le fait que l'on ne se débarrasse pas ce faisant des émotions contenues, ce serait là le champ d'action de la psychanalyse ou de certaines psychothérapies, mais que simplement, on réduit la difficulté à maintenir le contrôle émotionnel dans la vie de tous les jours en créant des zones de moindre contrôle.

Cette technique de gestion n'agit pas comme le logos qui est « dans l'action », elle se situe soit avant, soit après. Pour maintenir un gouvernement de soi suffisant pour que l'expression disproportionnée d'émotions puissantes ne vienne parasiter une interaction, il est nécessaire de savoir compenser le contrôle émotionnel par des activités moins contrôlées.

En fait, ce que l'on se doit de retenir ici, c'est que ces activités mimétiques permettant la catharsis, c'est-à-dire la purgation de sentiments forts par leur expression, sont nécessaires à l'équilibre émotionnel et participent donc à un meilleur contrôle de soi.

Le troisième élément de gestion nous vient des stoïciens²³ et plus précisément des stoïciens tardifs comme Plutarque et Sénèque. Ceux-ci ne la nomme pas, mais la cite

²² Norbert Elias, Eric Dunning, Ibid, p.134.

²³ S'il fallait ici faire un véritable examen des doctrines philosophiques, il faudrait rendre aux cyniques l'idée qui est à la base de l'imgo, celle du nécessaire détachement des contingences du monde : impassibilité et maîtrise de soi sont les fins vers lesquelles permet de tendre la prévision du pire.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

simplement parmi d'autres éléments. On pourrait l'appeler **P'IMAGO**, c'est-à-dire, en latin, entre autres significations, ce que l'on se représente en imagination : idée ou pensée.

Il s'agit là, pour Plutarque, de « *penser aux vicissitudes de la condition humaine* », car « *l'homme sensé désire le meilleur, mais il s'attend aussi au pire. (...) Quand on s'est ainsi préparé et disposé, l'on ne se trouve pas déconcerté par les événements ; ils arrivent alors sans qu'on l'ait voulu, mais non pas sans qu'on s'y attendît* »²⁴. De mêmes termes se trouvent chez Sénèque : « *Lorsqu'on considère d'avance tout ce qui peut arriver comme devant arriver, cela amortit toujours le choc du malheur. Il n'apporte rien de nouveau à ceux qui y sont préparés et qui l'attendent ; il accable seulement les insouciantes qui n'ont en tête qu'évènements heureux* » et plus loin, « *A l'un quelconque d'entre nous peut arriver ce qui arrive à chacun. Si l'on s'enfonce cette pensée jusqu'au cœur, si l'on considère tous les maux d'autrui, dont la vie quotidienne nous apporte autant d'exemples, comme ayant libre accès aussi bien chez nous que chez autrui, on sera armé contre eux, bien avant qu'ils ne nous atteignent.* »

On voit la simplicité du précepte : il s'agit par la prévision d'éviter la surprise qui accroît la violence de la situation. C'est à la fois en imaginant ce que l'on craint et ses réactions à ces événements, et, de manière plus générale, en ne tenant rien pour acquis, que s'acquiert la sérénité intérieure.

On peut trouver un quatrième mode de gestion émotionnelle qui fût fort utilisé en Occident. J'ai décidé de lui donner l'appellation de **RATIO**, pour des raisons qui seront vite évidentes. Si le logos signifie bien la raison en grec avec une connotation forte de discours et de verbe, le terme latin de ratio a le même sens, en évoquant, lui, le calcul, le compte.

À la base de cette approche se trouve une idée de Machiavel, qu'on trouve dans *Le Prince* (1532) : les passions sont toujours présentes dans la vie quotidienne, on ne peut les masquer comme l'Eglise Catholique Romaine a tenté de le faire. Il est clair pourtant que les passions des hommes, celles du peuple comme celles du prince, peuvent être dangereuses pour la vie sociale. Machiavel propose l'idée de « passion compensatrice » en imaginant que seule une passion plus forte peut lutter contre les autres passions.

²⁴ Plutarque, *La sérénité intérieure*, Rivages, Paris, 2001, traduction de Pierre Maréchaux, pp 64 et suivantes, *Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.*

Cette idée trouvera son achèvement dans la philosophie du XVII^e. Bacon, Hume, Spinoza aborderont cette idée. Pour mettre ce principe en action, il va falloir distinguer une passion de toutes les autres, une passion qui servira de modérateur contre toutes les autres. Cette passion, c'est l'intérêt. Il s'agit là au sens large, de l'appréhension réfléchie des moyens permettant à chacun d'accroître son pouvoir, son influence et son patrimoine. Cependant il va se resserrer petit à petit sur le domaine strictement économique. Surtout, ce que l'on voit, c'est qu'un type particulier de passion, nommé jusque-là cupidité, avarice ou appât du lucre, peut servir à contrecarrer d'autres passions, comme l'ambition, l'amour du pouvoir ou la concupiscence. Celui-ci change de nature et s'insère entre passions et raison, comme un moyen terme, à la fois affectif et calculé. Le gouvernement des hommes par leur intérêt rend quelques avantages, puisque la conduite humaine devient constante et prévisible, les individus gouvernés par une loi unique, calculateurs et rationnels, cherchent leur intérêt propre. L'homo economicus n'est pas loin²⁵.

Ce mode de gestion sera inculqué avec plus ou moins de succès aux classes populaires pendant toute la durée de la Révolution Industrielle par les classes bourgeoises au pouvoir. Il s'agit d'apprendre aux individus la prévision ou, comme on l'appelait alors, la prévoyance : apprendre à différer ses pulsions, à faire un budget, à épargner, à trouver, finalement, son intérêt. Le ratio devient alors un mode de calcul où l'intérêt se met au service des passions pour les servir mieux, mais, ce faisant, en endiguant la violence et les soumettre à la réflexion et à la planification à l'échelle de l'individu.

2/ LES PRINCIPES ELEMENTAIRES DES NOTIONS DE PHILOSOPHIE DES EMOTIONS

Les quatre notions abordées pourraient laisser à penser que l'on s'est fort éloigné du sujet de cet article. Pourtant on peut, en s'en servant, construire différents systèmes de gestion de la violence. Encore faut-il étudier ces quatre notions en examinant leurs principes élémentaires. Certaines de ces notions abritent plusieurs principes similaires, dont nous rediscuterons.

²⁵ L'ensemble du raisonnement évoqué ici reprend l'essentiel de la démonstration de Albert Hirschman, *Les passions et les intérêts*, Paris, PUF, Quadrige, 1997.
Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

Plusieurs principes de fonctionnement du logos peuvent être mis en avant à la fois depuis sa conception aristotélicienne et depuis ses prolongements logiques.

Le fait de parler devant un tiers produit un décentrement qui permet de mieux se connaître, c'est le principe de décentrement. On pourrait penser qu'il découle du principe de verbalisation : le fait d'exprimer ses émotions permettrait de s'en soulager. Cependant, on le sait, le discours spontané peut aussi bien raviver des émotions proches ou éloignées. En ce sens, la verbalisation n'est pas suffisante en soi. Encore faut-il qu'il y ait un tiers et probablement un tiers qui ne soit pas trop impliqué affectivement vis-à-vis du locuteur.

Le fait de raconter correspond à une construction du discours. Cette construction doit correspondre à des règles de raisonnement logique : principe de non-contradiction, certes, mais aussi déroulement chronologique et spécification spatiale précise, il devient de la sorte un discours raisonné, retraçant les faits aussi clairement que possible, construisant la démonstration d'une réaction. C'est le principe de rationalisation du discours. Cette rationalisation s'opère par le rattachement des effets à des causes. Le récit doit expliquer des ressentis par rapport à des faits. C'est en expliquant non pas seulement ce que l'on a ressenti, mais pourquoi on l'a ressenti, que l'on permet à l'autre de comprendre le déroulement des actions vécues et donc qu'on les comprend mieux.

Les réactions mêmes de celui qui écoute nous montre comment un autre, en général, peut réagir à ce qui s'est passé. Selon que la personne qui écoute est un ami ou un professionnel, le niveau d'altérité n'est pas le même et procure des ressources de jugement différentes. C'est le principe de normalisation des réactions. C'est à l'aune du regard des autres que l'on se jugera. On pourra alors modifier son discours jusqu'à ce qu'il soit pleinement intelligible. Ce principe définit les conditions d'entendabilité d'un discours par rapport à d'autres personnes en fonction du contenu du discours.

L'Imago semble ne reposer que sur l'effort morbide de celui qui ne sait qu'imaginer le pire. Ici, cependant, les stoïciens n'édicte pas de principe comme ceux que l'on peut retrouver pour le logos. Cependant, il existe une différence entre s'imaginer en train de subir tel désagrément, comme dans un fantasme morbide, et se poser la question de ce que l'on ferait dans telle situation désagréable.

On connaît bien le rêve éveillé, cette activité où chaque personne peut s'imaginer un destin neuf. De la même manière, face à une situation d'où naissent doutes et angoisses,

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

l'imagination peut tenter une prévision de ce qu'il adviendra : « et s'il fait ça, alors là, je lui dis ça... ». On peut penser que les réflexions rétrospectives sur ce qui a été fait procèdent, lorsque la situation peut être récessive, du même principe : « j'aurais dû lui répondre ça... ».

Du coup, les principes qui président à l'Imago semblent tenir au moins de deux aspects. Dans un premier temps, il faut connaître ses peurs et on retrouve là la nécessité de l'introspection qui permet une meilleure connaissance de soi. A l'introspection qui est produite par les individus sur eux-mêmes, répond le décentrement du Logos, sûrement plus efficace, qui permet aussi de mieux se connaître. Le principe d'introspection, s'il ne peut être complètement écarté, trouvera aussi de meilleures garanties dans un travail de groupe.

Quoi qu'il en soit, le principe suivant est un principe d'anticipation par l'imagination qui permet de créer une situation fictive, bien que proche d'une réalité crainte, et qui est une forme d'entraînement à la réaction.

Le problème que pose l'Imago est bien son fonctionnement solitaire : car, qui peut dire, pour soi, à quoi tiennent réellement ses peurs, qui peut garantir que la situation imaginée n'est pas d'ordre fantasmatique ? En ce sens, le principe qui doit être retenu ici ne peut être que le principe d'anticipation constructive dont la caution est largement produite par le travail commun de plusieurs personnes sur elles-mêmes.

Le Ratio porte bien des principes fondamentaux, contenus dans son nom même : évaluer, compter, mesurer. En ce sens, il vient s'appuyer sur la fonction du Logos que nous avons nommé « rationalisation du discours ». En effet, l'évaluation et la mesure sont des opérations visant à objectiver ce qui s'est produit. Compter les personnes présentes, replacer les événements dans leur contexte, situer les lieux de l'action, la durée et le moment auquel il s'est produit sont des opérations que nous faisons tous de manière plus ou moins empiriques. De manière plus construite, ces opérations sont devenues des protocoles scientifiques, suivant en cela les règles du positivisme. L'appréhension réfléchie des moyens permettant à chacun d'accroître son pouvoir, son influence et son patrimoine, comme il a été dit plus haut, participe bien de l'anticipation constructive de l'Imago, mais utilise pour ce faire des outils très précis, permettant la prévision des événements en fonction de probabilités matérielles : planification, budgétisation, etc. En ce sens, la fonction majeure du Ratio est l'objectivation. Il s'agit ici de sortir de la subjectivité individuelle, non par le travail avec d'autres personnes,

bien que cela soit possible, bien sûr, mais par le recours à des opérations élémentaires de quantification et de comparaison. Quantification (évaluation et mesure) et comparaison pourront alors remplacer le principe de « rationalisation du discours » avec efficacité.

Les principes qui sous-tendent les activités mimétiques –celles qui provoquent la catharsis- posent des problèmes différents. On l'a dit, cette théorie présuppose que les émotions en peuvent être retenues sans conséquence et que leur rétention peut, dans certaines circonstances, aboutir soit à des explosions incontrôlées, soit à une souffrance psychologique, voire à des névroses.

En conséquence, existent certains mécanismes de compensation permettant de créer des espaces où le contrôle émotionnel est moins fort. Il s'agit essentiellement des activités de loisirs. Pour Elias, *« toutes les activités de loisir regroupées sous ce nom (mimétiques), qu'elles soient nobles ou non selon les estimations courantes, qu'il s'agisse aussi bien de la tragédie ou de la symphonie que du poker ou de la roulette, sont mimétiques non pas parce qu'elles sont des représentations de la « vie réelle », mais plutôt parce que les émotions –les affects- qu'elles suscitent sont liées aux situations que l'on expérimente dans la « vie réelle », et qu'elles sont transposées dans une tonalité différente et mélangées à une « sorte de délectation »*²⁶.

La catharsis fonctionne sur un principe de base évident, l'identification. C'est parce que le spectateur se sent impliqué dans une situation par un ou des personnages, qu'il ressent de l'empathie pour celui-ci ou ceux-ci que se produit un effet de contamination qui lui fait ressentir des émotions que lui-même pourrait éprouver dans une même situation. La fonction d'identification des activités mimétiques exemplifie des sentiments universels que chacun pourrait éprouver et dont on se « purge » alors. Le principe de base de la mimésis est autrement complexe. Si l'on suit l'interprétation qu'Elias fait de la théorie d'Aristote, la mimésis devient le caractère d'une activité qui est liée à la réalité, que ce soit en la représentant au plus proche ou au contraire en s'en éloignant. Il ne s'agit donc pas de comprendre le terme dans le sens unique de la ressemblance, mais bien dans celui d'une relation qui lie l'activité mimétique à la réalité. Le jeu sportif, par exemple, peut se lier à des situations réelles par la simple existence d'une compétition entre deux joueurs. Dans ce sens,

²⁶ Norbert Elias, Op. Cit., p.107.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

le principe agissant de la catharsis est l'identification, celui de la mimésis est l'analogie. Comme Elias semble incorporer les activités cathartiques dans la catégorie plus large des activités mimétiques, on dira que le principe des activités mimétiques est l'analogie, identificatoire ou non.

Cependant, il existe bien des moyens de se détendre, c'est-à-dire d'éprouver des émotions agréables et permettant de compenser les tensions liées au contrôle émotionnel des activités professionnelles et familiales. Elias les aborde rapidement en parlant des activités de repos et des activités de sociabilité. On comprend bien ici que la seule caractéristique qui fait que ces activités se séparent des activités mimétiques, c'est le fait que ces dernières fournissent un stimulus suffisamment fort pour que des émotions soient éprouvées et exprimées. S'il est vrai qu'il est plus fréquent de voir le spectateur d'un match de football hurler devant son poste de télévision au moment où l'équipe adverse s'approche des buts de l'équipe qu'il soutient, on comprend bien que la satisfaction du peintre amateur ou du pratiquant de jogging, bien que ne s'exprimant de manière aussi paroxysmique n'en sont pas moins présentes.

De même, il est nécessaire de ne pas confondre l'effet mimétique avec l'effet de la décharge énergétique qui peut lui être liée. En effet, parfois existe une certaine confusion entre les activités de pur défoulement physique et les activités mimétiques demandant une forte dépense énergétique. Elles n'ont cependant pas le même effet. Les activités de pur défoulement énergétique libèrent certes le corps, mais ne le soulage pas de la tension accumulée par le contrôle émotionnel. L'excitation qui naît de la dépense énergétique peut amener à éprouver des émotions de plaisir et, si on les exprime alors, on se trouvera dans une situation d'ordre mimétique. Mais le défoulement n'est pas une condition nécessaire à la décharge émotionnelle.

Il est alors nécessaire de séparer les activités mimétiques et les activités de détente simple, qui peuvent être aussi efficaces, mais qui ne transitent pas par les mêmes mécanismes. On pourrait appeler ces activités des activités de compensation personnelle. Elles correspondent à des activités de loisirs, certes, mais mettent à disposition des modes de compensation émotionnelle moins liés à l'expression des émotions : on pourrait mettre dans cette catégorie les activités de détente comme prendre un bain ou aller courir, qui peuvent procurer de la relaxation, sans que soit présente une manifestation émotionnelle forte. Elles incorporent les activités à forte décharge énergétique sans expression émotionnelle, de même

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

que des activités simples de détente, sans nécessairement de lien analogique avec la réalité professionnelle. Il n'est pas de principe réel ici, sinon celui de la détente corporelle, que l'on peut trouver aussi bien à la suite d'un exercice violent qu'après une sieste, ou de la détente mentale, celle que l'on ressent après avoir fait du jardinage d'agrément ou du modélisme, par exemple. Certainement elles apportent une sensation de satisfaction moins importante que des événements plus exceptionnels, permettant des sensations plus fortes et offrant l'occasion d'expressions émotionnelles moins modérées. On se doit cependant d'en tenir compte. Sur le continuum qui irait de l'exceptionnel événement permettant un fort décontrôle jusqu'au non-événement routinier et pourtant parfaitement rassurant, se jouent de multiples formes de compensation émotionnelle.

Les différents principes sont au fondement des différentes notions examinées. Ce sont eux qui en sont les éléments moteurs. Ce sont eux qui permettent de gérer le mieux possible le contrôle émotionnel. On en trouve cinq, qui sont rappelés ci-dessous :

- le principe de décentrement
- le principe de quantification et de comparaison (rationalisation du discours)
- le principe de normalisation des réactions
- le principe d'anticipation constructive
- le principe d'analogie

3/ LES TECHNIQUES DE GESTION DES EMOTIONS ET LA PREVENTION DE LA VIOLENCE.

Les différents éléments réunis ici ont été utilisés à de multiples occasions dans des méthodes diverses pour favoriser l'expression émotionnelle. La plupart des techniques de soutien psychologique reprennent un ou plusieurs éléments de ces notions. De même, de nombreuses activités n'ayant pas de prétentions savantes se sont appropriées certains de ces principes.

On sait combien il est bénéfique de parler à ses proches de ce qui s'est produit dans la journée. La verbalisation des événements vécus permet d'obtenir l'assentiment des proches et d'être rassuré sur leurs affects. On explique ce que l'on éprouve, et ce faisant, on se rassure sur la « normalité » de ce qui est éprouvé. D'une certaine manière on est réintégré dans le monde social par le fait de parole. Les effets bénéfiques de la verbalisation sont bien connus

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

en psychologie et il ne s'agit pas d'en nier les effets ici. Mais l'on sait aussi que le même récit peut ramener les mêmes affects, sans nécessairement permettre de prise de distance d'avec eux.

Bien qu'on soit ici proche du logos, il s'agit en fait d'une activité de compensation de la rétention émotionnelle. Elle ne produit pas nécessairement de prise de distance. On la retrouve dans les activités du temps libre citées par Elias sous le terme de sociabilité, bien qu'il soit évident que tout exercice de sociabilité ne sert pas cette fonction.

Mais évidemment, on peut quémander un conseil, une orientation, et, dans ce cas, la fonction de prise de distance intervient. Dès que la personne avec qui l'on parle s'intéresse et questionne, que des précisions sont demandées, alors on peut être amené à revoir les événements et à prendre de la distance par rapport à eux. Il s'agit bien là d'une version empirique du logos, certes pas exprimée dans les formes de la dialectique aristotélicienne, mais qui en suit les grandes lignes. Plus la distance sera grande entre la personne qui parle et celle qui écoute et questionne, plus la fonction de décentrement sera importante. Par conséquent, la personne à qui l'on doit parler d'un problème doit être choisie en fonction du besoin de distance à prendre par rapport à l'événement traité. Mais la distance ne peut être trop importante, sinon la fonction de normalisation des réactions pourrait totalement modifier le récit. C'est pourquoi de nombreux groupes de soutien se sont constitués autour d'un critère de parité : c'est le cas, par exemple, des groupes Balint.

D'autres techniques comme les groupes de parole, les entretiens d'explicitation et toutes les techniques de parole font intervenir un tiers pour permettre de réinterpréter des situations posant problème. Dans ces techniques, différentes combinaisons des différents principes élémentaires s'affirment : principe de décentrement et principe de normalisation des réactions sont bien visibles. Le principe de quantification et de comparaison est moins fréquent, mais on le retrouve dans les méthodes qui tentent de produire un effet d'objectivation du discours. L'entretien d'explicitation, notamment, en tant qu'aide à la description d'une situation, se sert amplement de ce principe.

D'un côté, la verbalisation permet de se « décharger » des émotions contenues, de l'autre, l'exposé à un pair s'essaie, en fin de processus, à séparer faits et affects pour permettre un traitement plus adapté des premiers.

Mais d'autres techniques encore de la gestion émotionnelle font entrer en jeu les techniques associées à l'**Imago**. On connaît bien le rêve éveillé qui, face à des angoisses et à des doutes, fonctionne sur le modèle : « et s'il fait ça, alors là, je lui dis ça... ». On peut penser que les réflexions rétrospectives sur ce qui a été fait procèdent, lorsque la situation peut être récessive, du même principe : « j'aurais dû lui répondre ça... ». On peut évidemment, et c'est en ce sens que Plutarque en parle, imaginer seul une situation redoutée, pour s'interroger sur ses réactions, comme on peut créer collectivement une situation fictive, mais possible, qui permettra à une personne de tester sa sensibilité, ses attitudes et ses modes de gestion émotionnelle, ses réponses enfin à des situations redoutées. Des jeux de rôles prévus pour stimuler les cadres commerciaux en formation jusque dans les débats théâtraux utilisés pour former les parents à la prévention des toxicomanies, il s'agit bien de mettre en situation ce que chacun redoute, du client récalcitrant à l'enfant en état d'addiction, et ainsi par le principe d'anticipation constructive à la fois de se préparer à une situation possible et de se tranquilliser sur ses capacités de réaction. Ce n'est pas seulement ici l'ordre de l'anticipation constructive qui joue, mais aussi souvent le principe de quantification et de comparaison, qui permet de vérifier, dans le jeu, en quoi une situation est plus adaptée qu'une autre. S'intègre aussi à ces techniques le principe d'analogie. On peut éprouver les émotions de celui qui est en train de jouer, les exprimer éventuellement et reprendre le jeu.

On le voit, les principes évoqués sont constamment utilisés dans les techniques d'apprentissage du contrôle de soi. Pourquoi alors aborder ici des pratiques qui semblent si bien connues, hormis pour rétablir une filiation philosophique ? Deux raisons apparaissent à l'évidence.

D'abord pour les rendre plus accessibles dans toutes les situations où l'on peut ressentir de la violence sans devoir (ou sans pouvoir) nécessairement disposer d'un suivi. Ces principes élémentaires peuvent être associées de différentes manières et chacun est à même, en comprenant sur quoi reposent les différentes techniques associées, de créer ses propres protocoles d'étude de situation.

Les principes du logos, du ratio et de l'imago jouent sur la distance :

- distance aux événements passés que l'on essaie de mieux comprendre, en tentant de prendre du recul sur ses affects et de mieux décrire les choses avec

les principes de décentrement, de quantification et de comparaison, de normalisation des réactions ;

- distance aux événements futurs que l'on essaie de mieux prévoir et auxquels on veut mieux se préparer avec le principe de l'anticipation constructive et le principe de quantification et de comparaison. Il ne s'agit pas ici de prendre du recul, mais de se rapprocher d'évènements à venir pour mieux les contrôler.

Parce qu'ils sont des outils de réglage de la distance, proximité ou éloignement, ils sont aussi des outils de rationalisation, plus clairement encore d'objectivation en ce qui concerne les événements passés, de prévision en ce qui concerne les événements à venir. Rationaliser, c'est aussi mettre à distance les affects, apprendre de soi sur soi et se permettre de mieux réagir dans le futur face à des événements déstabilisants (qui se sont déjà produits ou dont on pense qu'ils pourraient se produire).

Il s'agit donc d'un apport important dans le domaine de la prévention des ressentis violents, puisqu'on peut ainsi comprendre en quoi on participe à la construction de situations d'agressions, volontairement ou non, retrouver les causes des événements et donc les mieux comprendre et se mettre en situation d'agir sur elles. Au demeurant, ces outils ne servent pas seulement à analyser les ressentis de violence, mais peuvent aussi servir à toute tentative d'analyse de pratiques où il est nécessaire de mieux réfléchir à ce que l'on fait. Les groupes d'analyse de pratique utilisent fréquemment ce schéma et les textes officiels de l'Education Nationale » font apparaître la notion de « praticiens réflexifs » pour évoquer la nécessité d'une autocritique des enseignants. Prise de distance là encore.

Ce serait cependant encore insuffisant.

Il faut, et c'est le seconde raison, restituer l'ensemble du système de la gestion émotionnelle, dans la totalité de ses dimensions et non pas dans une seule.

Norbert Elias parlait d'économie pulsionnelle ou affective pour exprimer la tendance de tout être en société à asservir ou à libérer ses émotions. Cette économie correspond à un système culturel de rétention et d'expression des émotions, ce que Gregory Bateson appelait l'Ethos²⁷. Dans ce cadre, le contrôle de soi se différencie clairement de la gestion émotionnelle. Il n'inclut que l'aspect de rétention des émotions, c'est-à-dire les capacités à se contrôler, considérées comme des réflexes acquis au cours de l'histoire personnelle, par

²⁷ Gregory Bateson, *La cérémonie du Naven*, Paris, Biblio-Essais, 1986.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

l'apprentissage des normes sociales propres à une société et à un milieu. En tant que tel, le contrôle de soi s'intègre à l'habitus tel que le définit Pierre Bourdieu, et agit comme un savoir implicite transférable à un ensemble de situations de la vie quotidienne de l'individu, une sorte de cadre de la régulation émotionnelle.

La gestion émotionnelle fait appel aussi bien au contrôle qu'au décontrôle, si l'on ne permet ce barbarisme, à la rétention émotionnelle qu'à son expression. La gestion émotionnelle s'entend alors comme la recherche d'un équilibre entre le contrôle de soi nécessaire à la vie sociale et les espaces de décontrôle relatif, entre les activités à forte rétention émotionnelle et celles à forte expression émotionnelle. Cette gestion peut s'opérer de manière inconsciente ou consciente : le travailleur qui, au sortir de sa journée de travail, se détend devant un programme télévisé ou va boire un verre avec des amis, ressent bien le besoin de se détendre. Mais il ne développera probablement pas une véritable stratégie mettant en relation le stress engendré par un fort contrôle de soi avec des temps proportionnels de détente.

La compréhension des ajustements nécessaires dans la quotidienneté par rapport aux tensions de la vie courante permet de trouver un équilibre correspondant mieux à chacun. Chacun est alors à même de déterminer les dosages d'activités mimétiques et d'activités de compensation personnelle qui lui permettront de mieux faire contrepoids aux émotions ressenties et retenues.

On comprend bien que le but de ce document est de rendre plus évident à des gens qui n'ont pas nécessairement une culture de la thérapie ou de l'accompagnement de pouvoir fabriquer leurs propres méthodes de compensation émotionnelle et d'objectivation des ressentis.

Le contrôle émotionnel est certainement une bonne chose et il faut pouvoir en disposer. Néanmoins, dans de nombreuses situations, il n'est pas suffisant pour permettre de résister à la répétition de situations émotionnellement chargées. Pour cela, il est nécessaire de pouvoir se construire un système de gestion émotionnelle.

Ces méthodes peuvent être bâties de manière collective ou individuelle, même si la seconde solution est très imparfaite. Elles ne stopperont pas les situations de violence dans lesquels les gens se trouveront pris, mais permettront de se mettre dans des dispositions de plus grande résistance mentale à ces situations et, on peut l'espérer, de mieux les comprendre.

III/ UN EXEMPLE DE PROTOCOLE D'ANALYSE DE PRATIQUE : LE DIAGNOSTIC DE SITUATION (SYLVAIN AOUATIAS)

1/ UNE METHODE MIXTE

Le diagnostic de situation est une méthode qui a été conçue expressément pour examiner des situations dont le protagoniste principal (celui qui s'exprime) a ressenti une violence importante. Il est fait pour prêter une attention particulière à ce ressenti et à gêner le moins possible la personne qui va expliquer la situation qu'elle a vécu.

Cette méthode s'appuie beaucoup sur celle de Vermersch, l'entretien d'explicitation²⁸, à laquelle elle reprend un certain nombre de principes. Elle fait partie des méthodes dépendant du *Ratio* et lui reprend certains principes.

Diagnostiquer une situation, c'est essayer de reconstituer le problème qui se pose à partir des signes de ce problème. Il faut d'abord que le problème soit admis et que la personne qui a ce problème en parle sans savoir comment le traiter. Le diagnostic de situation se construit autour de la reconstruction de la situation vécue comme problématique.

Il peut s'agir de résolution de conflits ou de choses beaucoup plus fines.

2/ PRINCIPES METHODOLOGIQUES DU DIAGNOSTIC DE SITUATION

Phase 1 : Installation de la situation d'écoute et premier récit

Axiome 1 : Il n'est pas de situation neutre. Il existe toujours un regard normatif, aussi faible soit-il.

On ne peut jeter un regard sur une personne sans que celui-ci soit forcément vécu comme un jugement, parfois même normatif, ce qui a tendance à inhiber la relation et les récits. Il s'agit donc avant tout de mettre la personne en confiance en l'assurant de sa neutralité et en explicitant clairement le but de la démarche.

On ne peut procéder de manière thérapeutique ici, dans la situation qui nous intéresse. Il faut donc créer des micro espaces d'écoute, qui permettent que la situation soit dite. La construction des temporalités de diagnostic est très importante à ce niveau. Il est nécessaire

²⁸ Pierre Vermersch, L'entretien d'explicitation, Paris, ESF, 1994.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

que la personne qui parle se sente approuvée dans son ressenti, c'est-à-dire que de la sympathie, voire de l'empathie soit présente dans l'attitude de la personne écoutante.

Le premier récit est un mélange de faits et de ressentis. Cependant, on ne tiendra pas compte des césures, troubles, éléments absents du récit.

L'écoute se fait sans que la personne soit stoppée dans son récit, sinon pour poser de brèves questions de complément. Par contre, on va utiliser des éléments implicites de communication, par la gestuelle (hochements de tête, mordillement de la lèvre inférieure, etc...), les bruits de confirmation (hmm... / Hin hin / ah, etc.) et le regard pour montrer à la personne la communauté d'intérêt qui nous unit à ce moment précis.

Phase 2 : questionnement

Axiome 2 : il n'existe pas de récit qui ne soit une interprétation.

Afin de pouvoir permettre à la personne en face de soi de faire la part entre les faits et les affects qu'elles éprouvent et qui sont susceptibles de brouiller la situation, deux types de questions vont être utilisées successivement.

D'abord des questions sur le ressenti

Elles ont pour but de révéler la sensibilité spécifique de la personne et de lui permettre en quoi elle a mal. Ces questions portent directement sur les émotions, les sensations, les sentiments éprouvés. Il s'agit aussi de rendre admissible le fait que l'on puisse éprouver de l'amour, de la haine, de la gêne envers les élèves, de la honte ou de la culpabilité vis-à-vis de soi. La normalisation des émotions est indispensable. Elle procède d'un mouvement de déculpabilisation des ressentis et des anticipations des ressentis (avoir peur d'avoir peur, avoir honte d'avoir honte, etc.)

Les questions sont de type : tu as ressenti quoi ? Tu y penses souvent ?

On évite autant que possible de suggérer, sauf si la personne n'arrive pas à exprimer ce qu'elle a ressenti.

Ensuite des questions sur la situation

Elles ont pour but de factueliser la situation et de permettre d'objectiver celle-ci. On doit y rechercher des indicateurs pertinents en rapport avec la situation.

1/ La situation est-elle propre au contexte de l'interaction ?

2/ la situation est-elle propre à la relation entre professionnel et usager ?

3/ Est-elle propre au rapport entre ce professionnel et cet usager ?

Les questions sont de type : « et dans les autres classes, tu sais comment ça se passe ? », « C'était à quelle heure ? », « Ils sont comment habituellement ? »

Les deux types de questions fournissent deux types d'interprétation : l'une subjective, l'autre objective. Elles se répondent cependant.

Les formulations des questions doivent être dépourvues de jugement. En aucun cas, l'on ne pose de question de type : « tu ne crois pas que tu aurais du faire ceci ou cela... »

On évite les questions commençant par pourquoi, qui induise une raison ou une motivation, motifs psychologiques propices à la réinterprétation. De même, on évite de poser des questions non vérifiables (« et s'il avait fait ça, qu'est-ce que tu aurais fait » ou « et tu pense que si tu avais fait ça, ça aurait donné quoi ? ») ou des questions permettant de contrôler une hypothèse (« tu crois que c'est pour telle raison que tu as fait ça ? »).

C'est le factuel qui nous intéresse ici. On travaille sur les lieux, les temporalités, les relations entre personnes, entre public et institutions.

Le diagnostic joue ici sur la définition des responsabilités. Quelle part ont les protagonistes dans la définition de la situation ? Dans toute interaction, les deux parties ont une responsabilité relative. Ce travail de diagnostic est donc un travail de déculpabilisation, laquelle est inhibitrice de l'action.

Phase 3 : second récit

Axiome 3 : On ne peut jamais interpréter à la place d'une personne

On va demander à la personne de raconter à nouveau ce qu'elle a vécu. Logiquement les apports des questions vont lui permettre de rendre son récit plus intelligible et plus ordonné, plus concis aussi. Dans une version plus simple, on peut se contenter de demander à la personne de réinterpréter la situation en en formulant les points essentiels.

L'apport du tiers se fait dans le questionnement. C'est parce que les questions posées précédemment vont permettre à la situation de se préciser et aux affects de se détacher des faits (ou plus exactement de montrer en quoi des affects s'étaient associés aux faits) que la personne va être obligée de tenir compte de nouveaux éléments d'analyse qu'elle ne peut voir, prise par ses propres sentiments.

C'est la personne elle-même qui va trouver l'interprétation qui lui convient. Cela ne veut cependant pas dire que la première interprétation de la personne est bonne. Le but de la ré-interprétation, le second récit, est de fournir une prise « technique », c'est-à-dire de mettre à distance la situation vécue et de pouvoir dégager des pistes d'action. Elle peut se faire de manière plus ou moins formelle, mais ce qui compte c'est d'obtenir un récit aussi factuel que possible, les ressentis qui en ont découlés étant traités à part des faits.

D'une certaine manière, il s'agit de faire correspondre les ressentis à des faits et d'objectiver ce à quoi ils correspondent : atteintes, au statut, à la personne même, au genre, au rôle, à la fonction.

Phase 4 : Recherche des causalités

Axiome 4 : Il n'est pas de cause unique à une situation. Il n'y a ni bon, ni mauvais, il n'y a que des rencontres entre personnes qui se comprennent plus ou moins bien.

On entre ici dans une nouvelle phase de questionnement qui tient aux facteurs de causalité de la situation. Les tiers sont amenés à proposer à la personne exposante des explications sur les causes de la situation.

La personne examine la cause proposée et essaie de la valider ou de l'éliminer. Les tiers sont supposées alimenter la réflexion en questionnant les causalités sans jamais porter de jugements.

A la fin du questionnement, la personne va revenir sur les causes qu'elles jugent comme importantes. Elle va reprendre le récit, de manière plus ou moins complète, et montrer les éléments qui lui permettent d'avancer vers les causes qu'elle considère comme déterminantes.

Phase 5 : Recherche des solutions possibles

Axiome 5 : il n'est pas de clivage total entre les faits et les ressentis. Traiter l'un, c'est traiter l'autre. Cependant, traiter un seul des deux n'est pas traiter des deux.

Les tiers présents évoquent des pistes de solutions en s'adressant directement à la personne qui y répond, le plus brièvement possible, en prenant des notes. .

Les solutions évoquées sont de deux types :

- D'une part, après avoir posé une hypothèse de ce qui a dysfonctionné dans la situation évoquée, on va émettre des pistes de travail, de ce qui peut être essayé pour reprendre la situation. Il n'est pas de solution toute faite et la seule bonne solution est celle que la personne imagine faisable pour elle-même. Il peut au demeurant s'agir seulement d'hypothèses à partir desquelles on travaillera en faisant des essais et des ajustements.
- D'autre part, il peut être nécessaire de faire un travail sur soi. Il peut s'agir tout simplement de s'assurer d'un déconstrôle émotionnel suffisant par rapport aux situations de classe, d'une reprise des savoirs, d'une technicisation des gestions de l'espace, du corps et de la voix, etc.

On ne fait que suggérer puisqu'il est toujours de la responsabilité de la personne de trouver une solution faisable pour elle.

IV TYPOLOGIES DE PROBLEMES, TYPOLOGIES DE SOLUTIONS (SYLVAIN AQUATIAS)

S'il n'est pas possible d'édicter des recettes miracles, on peut essayer de formaliser les types de problèmes que rencontrent les acteurs de terrain au contact des populations en y faisant correspondre non pas des solutions, mais des types de solutions.

1/ PROBLEMES LIES A L'ORGANISATION ET AUX CONDITIONS DE RECEPTION DU PUBLIC

Le premier grand type de problème est lié aux caractéristiques organisationnelles des institutions, aux conditions de réception du public, aux confrontations entre public et institutions. Ce sont des problèmes récurrents qui ne sont pas liés à une institution précise, mais se retrouvent e de multiples occasions sous des formes variables : intrusion d'un public non souhaité, occupation des locaux ou des alentours par un public n'ayant pas accès ou dépassant ses droits d'accès, vandalisme, gestion des rendez-vous, etc.

Il s'agit là de problèmes typiques des institutions recevant des publics en difficulté, à des niveaux fort différents : postes, services préfectoraux, PMI et hôpitaux, services sociaux, crèches et écoles primaires, collèges et lycées, bibliothèques, accueil jeunesse, etc.

De tels incidents sont assez récurrents (ils arrivent à de multiples institutions, ils sont susceptibles de se produire à plusieurs reprises dans une même institution) pour qu'il soit

nécessaire de les prendre en compte dans les risques qui peuvent se produire dans un établissement public quelconque. Ils sont à considérer au même titre qu'un incendie et dépende du même système d'organisation : le protocole.

Les protocoles sont des modes d'action qui répondent à des circonstances assez précises et qui évitent que les peurs et la panique ne nuisent à la sécurité des publics et des agents par une définition stricte et ordonnée des tâches à accomplir. Ils sont conçus a priori, même si aucun incident n'est encore arrivé (ou sont constitués après un incident dont les probabilités de se reproduire sont suffisantes).

Il existe ainsi des protocoles d'évacuation des locaux (en cas d'intrusion, par exemple), des protocoles d'accueil et de filtrage (en cas de gestion difficile des rendez-vous ou de gestion de cas d'urgence), des règlements intérieurs (en direction des publics et établissant des droits et devoirs), etc.

2/ PROBLEMES LIES AUX REPRESENTATIONS QU'ONT LES USAGERS DES INSTITUTIONS

Le deuxième grand type de problème est lié aux violences que peuvent connaître les agents, violences qui s'expriment envers eux parce qu'ils sont des agents d'une institution. Ils paient, pour ainsi dire, le prix des incohérences organisationnelles dont ils ne sont rarement responsables. Pour se protéger, ils disposent de plusieurs types de techniques, qui sont plus ou moins exploitables en fonction des institutions concernées.

Le louvoiement est une technique qui permet de ne pas entrer en conflit avec les gens à qui on va devoir refuser un service (et qui pourraient en devenir violents) en différant le refus, en proposant des services autres, en modifiant la demande, en cherchant une solution de rechange, etc. Il s'agit en fait de maîtriser les conditions d'entendabilité du refus. En différant celui-ci, en marquant son intérêt pour la personne et en l'écoutant, on va créer les conditions d'une acceptation de l'impossibilité à accéder au service demandé. Cette technique n'est cependant pas possible dans toutes les institutions.

L'implication est une technique qui consiste à montrer que, même si l'on fait partie du service public de l'Etat ou des instances territoriales, on accepte d'être un peu plus impliqué que le service réel le suppose. Il ne s'agit pas de faire des heures de bénévolat, bien sûr, mais de marquer symboliquement le soin que l'on met à servir des populations en difficulté, y compris en y perdant quelques instants. Tout est ici dans le dosage : on ne peut se permettre

de trop donner ou de tout donner, au risque de s'user précocement. Mais ne jamais donner serait se comporter en séide de l'institution et risquer de se voir agressé à ce titre. Cette implication n'est cependant valide que si l'information se diffuse.

Le décalage est une technique plus simple qui consiste à admettre qu'il existe parfois de petits dysfonctionnements dans l'institution, de manière à se placer en membre critique et conscient des difficultés du public et non en agent stupide de l'institution, participant de l'oppression qui s'exerce sur les populations à travers le manque de ressources et le déficit des filets de protection. Là encore, tout est affaire de mesure, il s'agit de ne pas non plus attaquer sa propre institution, ce qui serait contre-productif à terme.

Ces trois types de techniques peuvent être déclinés de différentes manières selon les institutions.

3/ PROBLEMES LIES A L'INTERACTION ET A LA COMMUNICATION ENTRE AGENT ET USAGER

Enfin, le troisième type de problème tient aux questions d'interaction et de communication. Souvent, les personnes, en face à face, ne se comprennent pas ou interprètent à leur manière les dires de leurs interlocuteurs. Le fait que le contexte de la rencontre institutionnelle présuppose souvent des représentations de ce que sera la rencontre entre les personnes, du côté de l'agent comme de celui de l'utilisateur, rend la compréhension mutuelle parfois aléatoire. D'une certaine manière, on peut dire que l'interaction préexiste aux interactants. Elle n'est pas le fait de l'un ou l'autre des protagonistes, mais la détermination d'un cadre futur par les attentes des uns et des autres.

Pour mieux comprendre comment s'élaborent ces attentes, il faut se référer aux cadres des attentes générales qu'ont les individus en matière d'interaction. En suivant l'inspiration interactionniste d'Erving Goffman, on peut tenter de construire un schéma assez général. Ce schéma définit **quatre registres** de communication spécifiés par **trois types de codes** de communication. On peut globalement appliquer cette grille à la totalité des interactions humaines. Ce schéma permet de repérer des évolutions dans la nature des interactions qui sont susceptibles de produire de la violence.

Il faut préciser que ces codes sont ceux qui sont utilisés dans les classes moyennes et bourgeoises occidentales à notre époque. Elaborés par les classes dominantes, ils ne sont pas

universels : ils varient selon les cultures et parfois même les sous-cultures²⁹. Ils ne sont pas toujours suivis, ils sont parfois transgressés et contestés. Mais nous nous y référons tous, ils nous servent à chaque instant de repère et de critères d'évaluation, parce qu'ils nous ont été inculqués, d'une manière ou d'une autre par les grandes institutions de socialisation (famille, école, etc.). Nous percevons parfois certains de ces codes sans même nous en rendre compte. C'est notamment le cas des positionnements corporels, qui sont en partie inconscients.

Ces codes ne sont pas systématiquement appliqués, ils servent de base au jeu de la communication. On ne se présente pas de la même manière, selon que l'on a en face de soi un proche, un collègue, un supérieur. Les modes de présentation et de communication changent selon l'interlocuteur et la nature de la relation en cours. Les codes suivants n'ont donc pas prétention à décrire les comportements, mais plutôt la grille de référence dont nous nous servons couramment pour statuer sur l'état de nos relations en fonction de nos attentes. Voici les trois codes qui permettent ce décryptage.

Le code d'adresse : Ce sont les titres, les noms les pronoms que nous utilisons vis-à-vis des personnes à qui nous nous adressons et qui marquent la position que nous occupons par rapport à eux.

Le code d'attitude : Il s'agit ici de la manière dont nous nous tenons et qui transmet des indications sur notre disponibilité ou notre implication dans une interaction.

Le code d'échange d'informations : l'échange d'informations que nous allons avoir dans une interaction est défini par le contexte même de la situation. Il s'agit donc bien d'un code.

Nous allons passer en revue les variations de ces codes en fonction des registres dans lesquels il s'expriment.

1. Le registre générique

Il recouvre les civilités ordinaires, qui ont lieu lors de rencontres avec des inconnus (transports en commun, soirée mondaine...) et à l'occasion desquelles l'individu adopte une attitude « moyenne », ni trop impliquée, ni trop peu.

²⁹ Les jeunes de rue utilisent leurs propres codes, qui sont pourtant marqués par de mêmes types de fonctionnement que les codes bourgeois. Ils ne seront pas abordés ici, puisqu'ils ne s'appliquent pas comme référents généraux, mais comme référents spécifiques à des groupes.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

Le code d'adresse : Il s'agit ici de la civilité ordinaire. On utilise « Monsieur », « Madame ». La réciprocité est de mise, ainsi que la distance. Seuls les enfants et les jeunes peuvent se passer de cette distance relative. Le vouvoiement est de rigueur.

Le code d'attitude : la façon de se tenir n'est ni trop rigide (on est en posture d'égalité relative), ni trop détendue (on n'est pas chez soi).

Le code d'échange d'informations : lors d'une première rencontre avec des inconnus, il est de bon ton d'échanger (et d'accepter l'échange) des informations assez neutres et générales, n'entrant pas dans une trop grande intimité. Par exemple, en France il est d'usage de poser rapidement la question « *qu'est-ce que vous faites dans la vie ?* », qui permet de situer son interlocuteur dans la hiérarchie sociale et reste dans le domaine du public.

2. Le registre spécifique

Il recouvre les rapports de domination, les interactions dans lesquelles les interlocuteurs occupent des places inégales (professeur/élève, parent/enfant, employeur/salarié, soldat/officier).

Le code d'adresse : il est de deux types.

1/ Il porte la trace du pouvoir et est dissymétrique, le dominé devant utiliser un terme plus respectueux que le dominant qui peut l'appeler de manière plus familière.

Ainsi, le soldat est appelé par son nom de famille, il salue l'officier par son grade ; l'élève appelle son professeur d'un Monsieur, l'enseignant l'appelle par son prénom ; le patient dit « docteur » à son médecin traitant, le généraliste dit « monsieur ».

2/ Dans le cadre d'une prestation sociale ou d'une relation de service, l'adresse ne porte pas la marque du pouvoir, au contraire, le code sert à gommer les différences existantes entre les gens. Par exemple, une assistante sociale ne dit pas "*Bonjour Monsieur le bénéficiaire*". Il s'agit d'éviter ici les marques trop fortes de la dissymétrie du pouvoir dans la relation de service. On utilise alors les codes d'adresse du registre générique, on dit de ces codes d'adresse qu'ils sont *neutralisés*.

Dans certains contextes, des codes de familiarité peuvent être employés pour réduire les inégalités alors qu'elles existent. Le tutoiement par exemple peut servir à masquer les distances hiérarchiques et à imiter la proximité (dans une agence de publicité par exemple). Le code d'adresse est alors inversé. Mais s'il peut masquer le rapport de domination, il ne le réduit pas.

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

Le code d'attitude : le rapport au corps est aussi un marqueur de la position de soumission ou de domination occupée par les interlocuteurs. Les élèves ne peuvent pas s'asseoir sur leur table, l'enseignant peut s'asseoir sur le bord de son bureau ; le demandeur d'emploi doit se tenir droit, son recruteur peut se tenir de manière décontractée ;

Le code d'échange d'informations : il est dissymétrique, l'échange se faisant de manière unilatérale. L'élève doit pouvoir répéter ce que l'enseignant vient de dire, le professeur peut répéter si un élève lui demande, mais il n'y est pas obligé ; l'utilisateur qui fait une demande d'aide financière ne peut se soustraire aux questions de l'assistante sociale, elle n'a aucune obligation à lui répondre. Celui qui pose les questions détient le pouvoir, celui qui répond est dominé. Dans de nombreux cas, l'utilisateur doit s'impliquer dans l'interaction, alors que le professionnel a un devoir de réserve.

3. Le registre affectif

Il recouvre les relations amicales et amoureuses, les antipathies et les haines.

Le code d'adresse : l'intimité et l'affection s'expriment par des surnoms tendres, réservés au domaine privé. Au contraire, l'antipathie et la haine amènent à des surnoms péjoratifs et des dénominations vexantes.

Le code d'attitude : les attitudes corporelles, le toucher, le regard marquent la nature intime d'une relation. L'attitude marque souvent aussi l'implication que l'on a dans la relation.

Le code d'échange d'informations : l'échange d'information se doit d'être mutuel. On peut par exemple se sentir vexé parce qu'un ami ne se sera pas confié à nous ou si tout dans votre attitude marque que vous allez mal et que vous continuez à prétendre que vous allez bien. Le désamour et la haine sont exprimés en marquant de la distance, du désintérêt, voire du mépris.

4. Le registre transactionnel

Les trois registres précédents peuvent se combiner et se juxtaposer, de manière à créer des relations mixtes (empruntées d'amour et de domination, comme les relations entre parents et enfants, par exemple). Mais ils ne rendent pas compte de ce qui transforme les relations, de ce qui permet de passer d'un registre à un autre. C'est pourquoi existe un registre transactionnel, qui décrit toutes les situations intermédiaires, c'est-à-dire les transitions à l'occasion d'un changement de registre. Il peut consister à créer un rapprochement, à

Ce document est soumis au code de la propriété intellectuelle et à la législation sur les droits d'auteurs (loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, JO du 3 juillet 1992). L'auteur et les diffuseurs se réservent tout droit de poursuite en cas de divulgation et d'utilisation frauduleuse.

s'impliquer davantage, à montrer qu'on est disponible pour un échange ou au contraire à se distancier d'une personne.

	Registre générique		Registre spécifique		Registre affectif
Codes d'adresse	Formels et distanciés	REGISTRE TRANSACTIONNEL	Soit, marquent un rapport de domination, soit, neutralisés, redeviennent formels et distanciés	REGISTRE TRANSACTIONNEL	Proches et familiers
Codes d'attitude	Attitude moyenne		Rigide (pour les dominants) et strict (pour les dominés)		Souple et « relaxé »
Codes de Réserve et d'Implication	Implication moyenne		Réserve du dominant / implication du dominé		Echange mutuel d'informations

Pour (r)établir une interaction il est nécessaire que les attentes mutuelles soient satisfaites et que les interlocuteurs se soient mis d'accord sur les codes employés. Si cela ne se produit pas, l'interaction est rompue.

Lorsqu'une situation d'interaction est tendue et que le professionnel sent que l'utilisateur est en difficulté, il est nécessaire d'assouplir les attentes en termes de codes. Pour cela, on va utiliser le "registre transactionnel". Il est alors nécessaire de personnaliser la relation, de réduire la distance sans pour autant entrer dans la proximité, opération qui peut s'avérer délicate.

La communication phatique est un de ces éléments de personnalisation. Il s'agit d'éléments de discussion sans réel enjeu (le temps qu'il fait, l'actualité nationale ou locale sans connotation politique, le sport, etc.). Ils permettent de se situer dans une communication mutuelle, sans réel partage d'informations importantes.

Il existe de même des médiateurs de conversation qui permettent de partager sur des sujets courants, qui disent des choses de nous, sans que cela nous mettent en péril (animaux domestiques, enfants, lieux de vacances).

Il s'agit là d'éléments de personnalisation de l'interaction, qui permettent de dépasser le cadre strict d'un registre de domination.

5/ Jouer avec les codes et les registres

Le repérage des codes dont se servent les gens nous sert à comprendre la manière dont ils vivent la situation d'interaction. Peu importe que le professionnel ne se situe pas dans une position de domination, par exemple. Il suffit que l'usager le croit pour que la situation devienne dangereuse. Il est nécessaire alors de repérer les transgressions qui indiquent que la personne n'est pas à l'aise dans le registre imposé, pour passer dans le registre transactionnel et soulager le formalisme des codes.

VI CONNAISSANCE DES JEUNES DE RUE : ENTREE EN RELATION ET GESTION DU CONFLIT (THOMAS SAUVADET)

Après avoir défini la jeunesse « de rue » (les jeunes qui utilisent la rue comme un lieu de vie et non comme un simple lieu de passage), nous avons abordé différents modes d'entrée en relation et de gestion du conflit que je résume ici :

- Nous avons vu que l'empathie (explicitement les problèmes des jeunes : « absence » d'espace privé entraînant un squat de hall par exemple) permet une entrée en relation apaisée et prépare le terrain à l'expression de ses propres attentes vis-à-vis des jeunes (qu'ils fassent moins de bruit pour que l'on puisse dormir par exemple), et en les référant à ses propres problèmes (devoir se lever tôt pour raison professionnelle par exemple).
- Nous avons également vu l'importance de la connaissance de la « vie de rue », des différents profils de jeunes et de groupes de jeunes, de la connaissance de la dynamique des groupes, afin, notamment d'identifier, s'il y en a, les valeurs morales « positives » du ou des leaders, pour nous appuyer sur ces dernières dans un but de régulation des désordres.
- Il s'agit en fait d'identifier des personnes-ressources, c'est-à-dire des personnes qui bénéficient d'une influence sociale sur les groupes en question. Ces personnes-ressources peuvent être par ailleurs des personnes extérieures au groupe de jeunes concerné (grands frères, animateurs du quartier, parents, etc.). Elles peuvent être également des jeunes du groupe qui, tout en n'étant pas des leaders, peuvent jouer un rôle de contre-pouvoir dans certaines circonstances en s'opposant et en régulant les excès du leadership (là aussi il s'agit d'identifier les valeurs morales de ces jeunes pour nous appuyer dessus : valeurs familiales, religieuses...).
- Le but est d'éviter un face-à-face entre l'adulte et le groupe de jeunes, ainsi qu'une stigmatisation réciproque.

- Nous avons abordé la question de la réciprocité : il faut généralement donner plus que l'on reçoit, dépasser le cadre de ses missions professionnelles pour faire la preuve de son investissement. Cette posture permet d'attendre un retour qui, même s'il ne sera pas à la hauteur d'une relation de réciprocité, permet néanmoins d'espérer amorcer de la bonne volonté de la part des jeunes. Cet investissement, s'il implique une charge de travail supplémentaire à court terme, peut s'avérer utile à moyen et long terme en permettant au professionnel de s'économiser une fois ce travail d'entrée en relation et « d'endettement » réalisé.
- Nous avons vu les stigmates qui peuvent peser dans l'entrée en relation : être « blanc » (du fait de la superposition de fractures de classe et de « race », le « Blanc » représente le dominant, la domination, qui plus est si ces codes d'interactions ne sont pas populaires), être identifié « classes moyennes », être un représentant institutionnel (du fait que les institutions sont jugées plus persécutrices que protectrices par les jeunes de rue), être un professionnel qui aimerait travailler ailleurs et ne pas être en relation avec cette population (les jeunes concernés savent que beaucoup de professionnels souhaitent s'éloigner des « quartiers sensibles », ce dont témoigne l'important « turn over » des professionnels – enseignants, éducateurs...). Ces stigmates entraînent des provocations de la part des jeunes qui cherchent à savoir si la personne est « raciste », si elle travaille ici par choix ou par défaut de meilleure opportunité, si elle les considère comme des « sauvages », des « voyous », etc. Il s'agit de déconstruire ces stigmates et de mettre en valeur toutes les identités autres que celles du « sauvageon », de la « racaille » et du « voyou », ce qui implique une connaissance du public (est-il un bon fils ou grand frère, quelqu'un qui sait prendre soin des autres dans certaines circonstances, a-t-il des talents particuliers (sportifs ou artistiques par exemple... ?)).

- Nous avons vu l'importance de l'aparté pour apaiser des micro-conflits qui s'enveniment dans un cadre public (problématique de la réputation, de l'offense publique, etc.).
- Nous avons vu l'importance de la connaissance des façons d'être populaires (accent populaire, ton élevé, vocabulaire familier, proximité et contact physiques) afin de ne pas interpréter comme une menace ou une insulte ce qui ne l'est pas forcément, afin d'être en mesure de réduire la distance (en empruntant plus ou moins ces façons d'être, ces codes interactionnels) quand cela s'avère nécessaire.

BIBLIOGRAPHIE

- Aquatias S. « Aux risques du terrain », in *L'arrière-cour de la mondialisation, Ethnographie des paupérisés*, P. Bruneteaux, D. Terrolles (dir.), Editions Du Croquant, 2010.
- Aquatias S., « Lien social, parents et argent : sociologie des conduites à risques juvéniles en banlieue parisienne », *Précarité, précarisation et santé*, Ouvrage collectif, Paris, INSERM, 2001.
- Aquatias S., *En bas des barres, sociabilités et lien social des jeunes dans les cités de banlieue parisienne*, thèse de doctorat de sociologie, Université de Paris VIII, sous la direction de N. Murard, Avril 1998.
- Dubet F., *Le déclin de l'Institution*, Paris, Seuil, 2002.
- Ehrenberg A., *L'individu incertain*, Paris, Calmann-Lévy, 1995.
- Ehrenberg A., *La fatigue d'être soi, dépression et société*, Paris, Odile Jacob, 1998.
- Elias N., D. Eric, *Sport et civilisation, la violence maîtrisée*, Paris, Fayard, 1994.
- Elias N., *La dynamique de l'Occident*, Calmann-Levy, Paris, 1975.
- Foucault M., *Surveiller, punir, naissance de la prison*, Paris, Gallimard, 1975.
- Girard R., *Le bouc émissaire*, Paris, Grasset et Fasquelle, 1982.
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne, T2, les relations en public*, Paris, Minuit, 1973.
- Goffman E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.
- Goffman E., *Stigmate, les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minuit, 1975.
- Lepoutre D., *Coeur de banlieue, Codes, rites et langages*, Paris, Odile Jacob, 1997.
- Lucchini R., *L'enfant de la rue : réalités complexes et discours réducteurs*, *Déviance et société*, Vol.22, n°4, 1998.
- Masclat O., *La gauche et les cités. Enquête sur un rendez-vous manqué*, Paris, La Dispute/SNEDIT, 2003.
- Mauger G., Fossé-Poliak C., *Les loubarde*, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°50, 1983.
- Mauger G., *L'apparition et la diffusion des drogues en France*, *Contradictions*, n°40, 1984.
- Mauger G., *Enquêter en milieu populaire*, *Genèses*, n°6, 1991.

- Mauger G., *Espace des styles de vie déviants des jeunes de milieux populaires*, in Baudelot C., Mauger G. (dir), *Jeunesses populaires. Les générations de la crise*, Paris, L'Harmattan, 1994.
- Mauger G., *La reproduction des milieux populaires « en crise »*, Ville-Ecole-Intégration, n°113, 1998.
- Mauger G., *Disqualification sociale, chômage, précarité et montée des illégalismes*, Regards sociologiques, n°20, 2001.
- Monod J., *Les Barjots, essai d'ethnologie sur les bandes de jeunes*, Paris, Julliard, 1968.
- Muchembled R., *La violence au village. Sociabilité et comportements populaires en Artois du XVème au XVIIème siècle*, Bruxelles, Brepols, 1989.
- Murard N., *Autorité et amour : éducation des enfants ou mise en condition ?*, Mouvements, n°8, 2000.
- Sauvadet T., « Jeunes de rue et trafic de stupés », *Agora débats / jeunesses*, n°48, septembre 2008, pp. 90-101.
- Sauvadet T., *Le Capital guerrier : Solidarité et concurrence entre jeunes de cité*, Paris, Armand Colin, 2007.
- Sauvadet T., « Les jeunes de la cité : comment forment-ils un groupe ? Une analyse comparative entre trois terrains », *Socio-logos*, n°1, juin, <http://sociologos.revues.org/document55.html>
- Sayad A., *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, Bruxelles, De Boeck, 1991.
- Sayad A., *La malédiction*, in Bourdieu P. (dir), *La Misère du monde*, Paris, Seuil, 1993.
- Sayad A. *La double absence : des illusions de l'émigré aux désillusions de l'immigré*, Paris, Seuil-Liber, 1999.

Introduction (<i>Sylvain Aquatias</i>)	2
I Violence et émotions (<i>Sylvain Aquatias</i>)	3
1/ Définitions	3
2/ La violence : un substrat émotionnel	5
3/ Des émotions à l'expression de la violence	8
4/ Des émotions aux sentiments	9
5/ Violence, culture et histoire	11
6/ Le ressenti subjectif de la violence	14
II Prévention de la violence et gestion des émotions : une approche sociologique (<i>Sylvain Aquatias</i>)	17
1/ Quatre notions de gestion des émotions	17
2/ Les principes élémentaires des notions de philosophie des émotions	21
3/ Les techniques de gestion des émotions et la prévention de la violence	26
III/ Un exemple de protocole d'analyse de pratique : le diagnostic de situation (<i>Sylvain Aquatias</i>)	31
1/ Une méthode mixte	31
2/ Principes méthodologiques du diagnostic de situation	31
IV Typologies de problèmes, typologies de solutions (<i>Sylvain Aquatias</i>)	35
1/ Problèmes liés à l'organisation et aux conditions de réception du public	35
2/ Problèmes liés aux représentations qu'ont les usagers des institutions	36
3/ Problèmes liés à l'interaction et à la communication entre agent et usager	37
VI Connaissance des jeunes de rue : entrée en relation et gestion du conflit (<i>Thomas Sauvadet</i>)	43
Bibliographie	46