



5

"LA PRISE EN CHARGE SOCIALE DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE" du 17 au 19 juin 2010

Un cycle de cinq formations a été organisé par le CIDDEF entre le mois de février et le mois juin 2010. Cette formation est venue après une série de quatre formations qui ont tournées autour de plusieurs thèmes, notamment : définition de la violence et des concepts juridiques de base qui entourent la violence à l'égard des femmes, définition du genre et son importance dans la promotion de la femme, les techniques d'écoute, de communication, et de prise en charge des femmes victimes de violences.

La prise en charge sociale de cette catégorie de femme nous est apparue aussi importante que leur prise en charge psychologique et juridique.

Cette dernière formation a vu la participation des 22 participants aux quatre premières formations.

Cette formation a été animée par deux formatrices : Mme Pages Ouarda, assistante sociale et Mme Mansouri Professeur de français.

Cette dernière formation a débuté par la présentation de la formatrice et des participants et a été suivie par un premier exercice de groupe qui a consisté à décrire le travail d'écoute et les conditions dans lesquelles les participants effectuaient l'écoute.

Les participants ont été partagés en quatre groupes pour réaliser cet exercice.

Cet exercice a eu pour but de démontrer aux participantes que des conditions devaient être réunies pour réussir l'écoute à savoir :

Le lieu : qui doit être adapté, propre, confortable et plus que tout discret et éloigné des oreilles indiscretes.

L'accueil : la victime doit être accueillie dans un bureau et non à l'entrée du centre ou tout autre endroit qui pourrait les mettre dans la gêne du fait du monde qui les entoure.

La victime ne doit pas être interrogée par plusieurs personnes à qui elle serait obligée de raconter son histoire (portier, réceptionniste, secrétaire...)

Le déroulement de l'écoute : la victime doit être mise à l'aise et ne doit en aucun cas subir un interrogatoire (ce qui lui donnerait l'impression d'être dans un commissariat), on doit la laisser parler à son rythme et sans la brusquer.

La victime doit aussi sentir que durant la séance d'écoute elle est le centre d'intérêt de l'écouter et donc aucun élément perturbateur ne doit se trouver dans la pièce (téléphone qui sonne, personnes qui frappent à la porte...)

L'écouter doit aussi se mettre au niveau de la victime (ne pas utiliser une langue que la victime ne peut comprendre).

Après ce premier exercice, une définition de concepts a été réalisée, des concepts tels que :

- L'accompagnement social des femmes victimes de violence qui est «un travail qui vise à aider les personnes en difficulté à résoudre des problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. Inclus dans l'ISAP, l'accompagnement social ne peut être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque... cette démarche orientée vers le «faire ensemble» est attentive au processus, au cheminement des personnes, à leur parcours».

- L'aide psychosociale individualisée qui est une méthode (ensemble de techniques orientées vers un but bien défini) utilisée par des travailleurs sociaux spécialement formés, pour aider des personnes en difficulté à mieux résoudre eux-mêmes leurs problèmes de fonctionnement social, c'est-à-dire d'intégration dans la société, et retrouver leur autonomie sociale.

Après la pause déjeuner, un deuxième exercice a été proposé aux participants. Cet exercice a consisté en un jeu de rôles ou une simulation d'un entretien entre une victime et une écouter a été faite.

Par ce jeu de rôle, il a été demandé aux deux actrices de simuler une situation où la victime serait très mal accueillie.

Cet exercice a été l'occasion de démontrer aux participantes les attitudes et comportements à ne pas avoir, face à une victime qui se présente.

LES ATTITUDES À ÉVITER SONT :

- Ne jamais brusquer la victime, ni lui dire que vous êtes pressée.
- Ne pas lui couper la parole quand elle tente de raconter son histoire.
- Ne pas lui parler d'une manière agressive.
- Toujours éteindre son téléphone pour lui montrer que ce moment est le sien et qu'elle est le centre d'intérêt de l'écouter.
- Attendre que la victime arrête l'entretien et ne pas l'interrompre.
- Ne jamais porter de jugement, l'influencer ou la dissuader d'accomplir une action qu'elle juge bonne pour elle.

Une deuxième présentation a été faite, elle a consisté en la présentation des bases de l'écoute et sa définition.

L'écoute est la première source d'information. **ÉCOUTER n'est pas seulement ENTENDRE.**

Écouter implique :

- Une concentration de l'attention, un effort réel pour percevoir la signification du message émis tant dans le contenu des mots utilisés que dans le contenu non verbal qui l'accompagne.
- **Un acte difficile :** prendre le risque d'accueillir des vécus difficiles, d'être émue, de se sentir agressée. C'est aussi le «risque» de rencontrer l'autre et de se rencontrer soi-même. Plus personne maintenant ne conteste la part de sensibilité ou d'émotion du professionnel qu'il soit un professionnel ou un bénévole associatif. Même si ce dernier doit pouvoir «se distancier» pour pouvoir se détacher d'une relation d'aide qui risquerait, si elle s'imprégnait trop d'affect, de ne plus servir à la victime.

Cette tâche d'écoute n'est qu'un moyen parmi tant d'autres dans le cadre d'une relation d'aide avec une femme victime de violence, en grande détresse, en errance fuyant son agresseur.

La relation d'aide nouée dans le cadre des fonctions d'écoute consiste à accepter, voire désirer de créer un lien avec l'autre qui demande de l'aide, car seul ce lien peut permettre à une femme violentée en détresse de renouer avec une partie d'elle-même. Cette relation est nécessaire, indispensable, inévitable pour comprendre ne serait-ce que partiellement la demande de la cliente, lors du premier entretien d'accueil.

Le deuxième jour a été consacré aux jeux de rôles permettant aux participants de se mettre en situation d'écoute et de pouvoir pointer les lacunes et les mauvais comportements à éviter dans une relation d'aide aux femmes victimes de violence.

Un jeu de rôle a été proposé aux participants. Ce jeu de rôle a consisté en plusieurs entretiens entre une écoutante et une victime dans le but de démontrer les faiblesses ou erreurs que pourraient com-

mettre les écoutantes dans le processus d'orientation, d'accompagnement d'une femme victime de violence. En respectant les règles d'éthique liées à cette problématique sociale.

Il est ressorti de ces nombreux jeux de rôles que le processus d'écoute implique :

Écouter, est peut-être le plus beau cadeau que nous puissions faire à quelqu'un... C'est lui dire, non pas avec des mots, mais avec ses yeux, son visage, son sourire et tout son corps : tu es important pour moi, tu es intéressant, je suis heureux que tu sois là... Pas étonnant si la meilleure façon pour une personne de se révéler à elle-même, c'est d'être écoutée par une autre

Écouter, c'est commencer par se taire... Avez-vous remarqué comment les "dialogues" sont remplis d'expression du genre : "C'est comme moi quand..." ou bien "Ça me rappelle ce qui m'est arrivé..." Bien souvent, ce que l'autre dit n'est qu'une occasion de parler de soi. Écouter, c'est commencer par arrêter son petit cinéma intérieur, son monologue portatif (...).

Écouter, c'est vraiment laisser tomber tout ce qui nous occupe pour donner tout son temps à l'autre. C'est comme une promenade avec un ami : marcher à son pas, proche mais sans gêner, se laisser conduire par lui, s'arrêter avec lui, repartir avec lui, pour rien, pour lui.

Écouter, ce n'est pas de chercher à répondre à l'autre, sachant qu'il a en lui-même les réponses à ses propres questions. C'est refuser de penser à la place de l'autre, de lui donner des conseils et même de vouloir le comprendre.

Écouter, c'est accueillir l'autre avec reconnaissance tel qu'il se définit lui-même, sans se substituer à lui pour dire ce qu'il doit être. C'est être ouvert à toutes les idées, à tous les sujets, à toutes les expériences, à toutes les solutions, sans interpréter, sans juger, laissant à l'autre le temps et l'espace de trouver la voie qui est la sienne.

Écouter, ce n'est pas vouloir que quelqu'un soit comme ceci ou comme cela, c'est apprendre à découvrir ses qualités qui sont en lui spécifiques. Être attentif à quelqu'un qui souffre, ce n'est pas de donner une solution ou une explication à sa souffrance, c'est lui permettre de la dire et de trouver

lui-même son propre chemin pour s'en libérer.

Écouter, c'est donner à l'autre ce que l'on ne nous a peut-être jamais donné : de l'attention, du temps, une présence affectueuse.

Ces deux journées de formation ont été clôturées par une récapitulation générale des concepts appris ainsi que par une évaluation à travers un tour de table de cette formation.

La troisième journée a été animée par Mme Mansouri, Professeur de français. Cette journée a été consacrée à la rédaction des résumés et au remplissage des questionnaires.

Lors des différentes exploitations de la base de données, il nous est apparu que les écoutantes ne parvenaient pas à synthétiser les informations qu'elles récoltaient lors de l'écoute et que la case "résumé du cas" qui se trouve dans le questionnaire est souvent mal renseignée.

Cette case sert à donner des précisions et des indications sur la situation que vit la victime, et son exploitation a démontré que les écoutantes y mettaient des informations qui n'ont aucune importance ni lien avec la violence subie par la victime.

C'est pour cette raison que le CIDDEF a décidé d'organiser une journée de formation, destinée aux écoutantes/écoutants du réseau BALSAM, animée par un professeur de français sur le thème de : "Techniques de rédaction et de résumé".

Lors de cette journée, il a été demandé aux écoutants, individuellement, de raconter une histoire de violence qu'ils ont entendue lors de leur travail d'écouter. Les autres participants quant à eux, devaient prendre des notes sur l'histoire et rédiger un résumé.

Cette journée a été jugée très bénéfique par l'ensemble des participants. Cela leur a permis de mieux comprendre ce qu'est un résumé et la manière de rendre compte d'une histoire de violence le plus fidèlement possible au récit.

Cette dernière formation a été clôturée par la remise des attestations.

Des attestations ont été remises à chaque participant qui a suivi l'ensemble des formations par Mme Grangaud consultante, et par maître Ait-Zaï, présidente du CIDDEF ■