

La violence verbale, première des violences : comment y réagir?

Conférence pour les Equipes d'Entraide
Hôtel de Ville de Bruxelles, 24 novembre 2003, par Irene Zeilinger

La violence verbale est la plus fréquente de toutes les formes de violence et c'est aussi la forme de violence dont nous avons le moins peur. C'est sans doute dû au fait que nous pensons que la violence verbale serait moins grave puis qu'elle ne laisse pas de blessures physiques. Peut-être, y-a-t-il aussi derrière cette ignorance, l'idée qu'entre adultes, la violence verbale serait de la violence entre deux êtres égaux, que les deux parties impliqués devraient pouvoir se défendre et se protéger contre la peine que la violence verbale cause. Nous savons cependant tous et toutes que la violence verbale peut faire aussi mal que des coups physiques, que les conséquences pour la victime peuvent aller aussi loin que pour toute autre forme de violence et que souvent, nous ne sommes pas capables de nous défendre verbalement. Parce que nous sommes surprises, bouche bée, devant la grossièreté de l'autre ou parce que nous ne voulons pas nous mettre au même niveau que l'agresseur, parce que nous n'osons pas rétorquer de peur que cela mène à l'escalade du conflit ou encore parce que l'autre a du pouvoir sur nous.

Pour comprendre le phénomène de la violence verbale, il faut d'abord rassembler les faits que nous connaissons. Malheureusement, il n'y a pas de statistiques disponibles qui traitent toute l'ampleur du phénomène parce qu'il n'y a pas encore de recherche globale sur ce sujet. Ce qui existe sont des études sur certaines formes de violence qui englobent aussi la violence verbale, par exemple la violence psychologique ou le harcèlement moral sur le lieu de travail. Le problème principal pour les chiffres existants est que les définitions de ce qu'est la violence verbale diffèrent d'étude en étude, d'un pays à l'autre. Déjà, si deux personnes essaient de se mettre d'accord sur une définition de la violence verbale, elles auront difficile, car ce qui transgresse les limites de l'une n'est pas forcément vécu comme violence par un-e autre. L'histoire personnelle de la personne concernée, ses expériences et son pouvoir dans la situation vont déterminer si elle se sent agressée ou non. Par exemple, quelqu'un venant d'une famille où on crie beaucoup va se sentir moins agressé si on lui crie dessus que quelqu'un venant d'une famille où les conflits ne pouvaient pas être discutés ouvertement. Quelqu'un qui travaille avec des jeunes difficiles va probablement se sentir moins intimidé par leur comportement de "protection de terrain" que quelqu'un qui ne les croise jamais.

Ce qui compte, ce sont les chiffres

Voici quelques pistes statistiques qui nous donnerons des premières indications sur les différents aspects de la violence verbale.

- Le **stalking** en Autriche (étude IFES, 2003, www.diestandard.at, 4/11/03):
 - Un quart des femmes a déjà été victime de harcèlement par téléphone.
 - 7% ont déjà vécu des menaces et intimidations.
 - 6% ont été stalkées devant leur travail ou maison.
 - Un tiers des femmes connaissait l'agresseur (la plupart du temps un ex-partenaire).

- Diverses études sur le **harcèlement au travail** (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions : "Preventing violence and harassment in the workplace", 2003;

Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation social : "Clés pour prévenir et lutter contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail", février 2003):

- En Europe, 10% des femmes, contre 7% des hommes, ont été exposées à de l'intimidation à leur travail; des facteurs de risque sont: le genre, la profession (horeca, santé, services sociaux), le statut professionnel (emplois précaires), l'appartenance à des groupes vulnérables.
 - Dans presque tous les pays de l'Union européenne et dans presque toutes les études, les femmes ont été plus souvent victimes de harcèlement moral, intimidation et d'autres formes de violence psychologique, incluant la violence verbale.
 - En Belgique, 11,5% des employé/e/s ont été victime au moins une fois de harcèlement moral, et 8% de harcèlement sexuel.
- Un exemple des Violences verbales faites à un groupe vulnérable : **les lesbiennes** en Allemagne (IFZ: "Gewalt gegen lesbische Frauen: Studie über Diskriminierungs- und Gewalterfahrungen", 1998):
- 98% des lesbiennes ont vécu de la violence verbale: ignorance et exclusion, préjugés, dénigrement, insultes, blagues lesbophobes, rumeurs et mensonges, chantage... Avec 70,5% des cas, la famille est le lieu où le plus de violence a lieu, suivi par l'espace public (57,5%), le travail et l'école (51,6%) et le cercle d'ami/e/s et les connaissances (49,7%).

Dans cette panoplie de données, nous voyons que:

1. Le problème est très répandu.
2. Le problème est bien plus complexe que "seulement" les insultes.
3. Le problème n'est pas seulement limité au travail, mais a surtout lieu dans des espaces où nous nous sentons normalement en sécurité.
4. Le problème a une dimension de genre: les femmes sont plus souvent victimes de violence verbale que les hommes.

Cela commence avec la (re)connaissance de ses limites

Mon rôle n'est pas de vous faire peur avec ces chiffres, mais de vous montrer des pistes pour vous défendre. Dans le cadre de l'asbl Garance, je donne des stages de défense verbale pour femmes. Le but de ces stages est de rendre les participantes plus capables de poser leurs limites dans la vie de tous les jours, face à des agressions voulues aussi bien que face à des transgressions de limites non intentionnées. Bien sûr, il y a des informations sur les lois qui devraient nous protéger contre la violence verbale, notamment la loi pénale contre le stalking (comportement qui importune ou assiège la victime, surtout dans la vie privée) et la loi sur la protection des travailleurs/euses contre la violence, le harcèlement moral et sexuel au travail. Mais avant que l'on en arrive là, beaucoup de temps s'est déjà écoulé, beaucoup de peine a déjà été infligée et, surtout, beaucoup d'occasions de faire respecter ses limites et sa dignité ont déjà été ratées.

L'approche de Garance combine en fait le travail sur les possibilités individuelles de se défendre avec la connaissance des pistes juridiques et institutionnelles au cas où la défense individuelle n'ait pas de succès. Nous partons de la prémisse essentielle que tout le monde a le droit que l'on respecte ses limites individuelles, indépendamment des rôles qu'une personne joue dans une certaine situation. C'est à dire que toute femme a le droit de défendre ses limites, peu importe si elle est mère, fille, épouse, politicienne, employée, voisine ou parfaite inconnue. Et les limites

de chacune sont différentes; elles dépendent, comme je l'ai déjà dit au début, de la personnalité, du vécu et des expériences, ainsi que des possibilités de la personne de déterminer son destin elle-même et d'influencer le comportement des autres, de son état émotionnel et de santé, de la situation précise et des personnes éventuellement présentes. Ce qui est important, c'est de savoir que chacune de nous a des limites personnelles à elle et que personne d'autre ne peut déterminer à sa place où ces limites se trouvent. Nous sommes les seules expertes pour nos propres limites!

Les différentes formes d'agression

En gros, il y a quatre formes d'agressions différentes, et chacune demande une réaction différente, une autre contrestratégie. Nous distinguons:

- **La violence instrumentale** : un comportement intentionné qui a comme but de réaliser les objectifs de l'agresseur. La situation est caractérisée par une grande tension qui augmente afin de motiver la victime de "craquer", de céder et faire ce que l'agresseur veut pour éviter l'escalade du conflit. Mais: si l'on fait ce que l'autre veut, l'autre n'a aucune raison d'arrêter, au contraire, l'intimidation "marche". Donc, la bonne contre stratégie ici est la confrontation, c'est à dire poser ses limites.
- **La violence de frustration** : ici, l'agresseur n'a pas pu exprimer des frustrations vécues et "explose" à un moment ou un autre, c'est la goutte qui fait déborder le vase. L'agresseur réagit en fonction de toutes ses frustrations, et pas seulement par rapport au facteur déclencheur. Pour cela, la victime vit la violence comme disproportionnée et surprenante. Poser des limites face à ce genre d'agression serait une frustration en plus et fera escalader le conflit encore davantage. Dans ce cas-là, il faudra calmer l'agresseur, lui montrer que l'on l'écoute et comprend. On appelle cette contre stratégie la désescalade.
- **La violence sur base de préjugés** : l'agresseur appartient souvent à un groupe hiérarchiquement supérieur à celui de la victime. Pour affirmer cet ordre des choses, pour humilier la victime et la remettre "à sa place", l'agresseur teste les limites de la victime, d'abord subtilement. S'il ne rencontre pas suffisamment de résistance, l'agression va s'aggraver. Souvent, cette forme de violence est anodine, reste dans les non-dits ou utilise le soi-disant humour comme arme; également, l'agresseur va culpabiliser sa victime parce qu'elle provoque son agression. Puisqu'un manque de résistance aggrave la situation, la réaction recommandée est la confrontation.
- **La violence psychopathologique** : l'agression émane d'une maladie mentale, un problème physiologique ou encore de l'abus de certaines drogues. Toutes les agressions commises par des personnes malades mentales ou toxicomanes n'appartiennent pas forcément à cette catégorie d'agression. Seulement les agressions causées par des processus intérieures à la personne (hallucinations, pathologies cérébrales etc.) font partie de cette catégorie. Puisque la violence pathologique échappe à notre logique de tous les jours, il vaut mieux ne pas essayer de parler avec l'agresseur, ni pour le calmer, ni pour le confronter, mais de prendre la fuite.

Quoi faire donc?

Toutes les théories sont grises, si l'on ne les met pas en pratique. Dans un stage de défense verbale, ces informations sur les formes et causes des violences verbales forment la base de laquelle nous développons nos instruments de défense. Tout d'abord, il est nécessaire de faire de sorte que nous restions capable de réagir d'une manière consciente et contrôlée. Ceci s'avère

souvent difficile dans des situations émotionnellement chargées, surtout quand l'agresseur est quelqu'un de proche. Pour cela, Garance a développé le "premier secours émotionnel", une série de petits trucs et astuces à utiliser dans une situation d'agression pour mieux la vivre, ainsi que des techniques d'entraînement mental qui nous préparent à garder notre sang froid, même si nous sommes sous feu. (Exercice pratique fait lors de la conférence: se centrer sur soi même en respirant profondément et lentement, être consciente de son corps et de son calme)

L'accent durant le stage est surtout mis sur la confrontation parce que selon nos expériences, c'est cette contre stratégie qui est le moins incluse dans la socialisation et l'éducation des filles et des femmes. Cette omission fait que beaucoup de femmes sont totalement sans remède dans des situations où la politesse et la bonne volonté ne suffisent plus pour bien s'entendre avec autrui. Nous apprenons donc à nos participantes à dire "non" d'une manière efficace et quand même socialement acceptable. Les participantes peuvent tester différentes nuances et variations de ce "non" pour trouver la manière de le dire qui convienne à leur caractère et tempérament. Les différentes situations d'agression demandent, bien sûr, différents instruments de défense, du harcèlement continu à l'insulte ponctuelle, de la transgression volontaire au comportement un peu à côté de la plaque. Avec un répertoire de base, chaque participante trouvera son bonheur. (Exercice pratique fait lors de la conférence: le disque rayé = répéter "stupidement" toujours la même phrase, par exemple "cela ne m'intéresse pas", face à une personne insistante).

Une partie importante de cet apprentissage est d'envoyer le même message sur tous les niveaux de la communication, d'être cohérente pour éviter les malentendus. La communication ne consiste pas seulement en des mots, mais aussi et surtout en ce que l'on appelle le langage non verbal. Ceci inclut le ton de la voix, le regard, la mimique et le gestuel. Seulement si nous arrivons à dire non sur tous ces niveaux, on nous prendra au sérieux, nous et notre non. Des exercices et des jeux de rôles facilitent l'expérimentation et l'apprentissage de cette cohérence. (Exercice pratique fait lors la conférence : donner un même ordre à sa voisine a) d'une manière gentille et polie, et b) d'une manière ferme et froide. Analyse des signaux non verbaux qui font que l'autre comprend mon expression émotionnelle.)

Les échos de nos participantes nous convainquent que nous sommes sur la bonne route : elles se sentent en général plus sûres d'elles-mêmes après un stage, ont l'impression de mieux comprendre les failles de leurs situations respectives et de pouvoir défendre leurs limites, toujours avec la priorité de protéger leur sécurité physique. Certaines nous disent même qu'elles éprouvent beaucoup de plaisir à appliquer avec succès les stratégies apprises et à voir la surprise sur les visages des agresseurs.

Ensuite : Ouverture du débat