

La maltraitance professionnelle

Il s'agit d'élaborer ici la maltraitance occupant le champ professionnel, non pas comme un objet de l'intervention des professionnels, mais bien comme ayant pris place dans le fonctionnement institutionnel.

La violence est très fréquemment dénoncée dans nos établissements, nos services, et son corrélat vécu, la souffrance. S'il est vrai, comme le dit René Kaës, que l'institution est la 4^{ème} blessure narcissique, la blessure semble s'envenimer au point que le narcissisme compose alors avec le sado-masochisme dans quelque chose qui risque d'apparaître comme un mode de jouissance.

Tant il est vrai que le personnel est maltraité par les personnes accueillies en institution, mais aussi par lui-même, (c'est à dire les collègues maltraités par les collègues), par la hiérarchie (qui ne nous protège pas), par les partenaires, et qu'en fin de cause c'est le champ professionnel lui-même qui se retrouve maltraité et donc les personnes qui sont censées en bénéficier (celles qui sont accueillies).

Claude

Panossian

Psychothérapeute

Formateur ACTIF

Enseignant d'Aïkido

Maltraitance et mise en crise

La maltraitance ouvre une crise dans l'espace professionnel. Soyons plus précis, crise il y a quand la maltraitance est reconnue comme telle, ou dénoncée, et devenant donc un raté de la relation d'aide, de soin...

Le jeu des légitimations et les fonctionnements collusifs pouvant faire cohabiter maltraitance et systèmes pseudo-paradisiques avec la désignation de victime sacrificielle ou la ronde du mauvais objet.

La crise révélée par la violence émerge de préférence au plan relationnel, la plus propice aux faits divers plus ou moins bruyants. Elle est parlée en terme de chute de la maîtrise de la relation, de souffrance excessive, souffrance d'autant plus insupportable qu'elle apparaît gratuite, c'est à dire non reliée à un processus qui permettrait l'accès à une autre étape. Il ne s'agit pas d'un mauvais moment à passer. Et cela est certainement vrai car apparaît tout aussi maltraité le plan de l'identité professionnelle avec son cortège d'interrogation sur le savoir, le savoir faire, les outils disponibles, avec en fin de course l'inadéquation posée entre compétences supposées et réalité rencontrée. Alors apparaît le risque d'une double exclusion avec soit une dynamique d'alliance de groupe débouchant sur "*ce n'est pas pour nous*", (en clair les personnes accueillies générant de la maltraitance ne relèvent pas de notre champ d'intervention), soit dans une logique plus centripète "*je ne suis pas fait pour ça*".

Cette dernière remise en question touche alors l'identité propre du professionnel avec les différentes mobilisation que cela peut provoquer.

Enfin, la maltraitance met en crise l'institution elle même dans son incapacité à y apporter une réponse. Se décline alors toute une série de dysfonctionnements qui peuvent se regrouper dans le triptyque Collusion, Rivalité, Invalidation, ce fameux C R I qui tue l'institué, annonce le règne du passage à l'acte comme mode d'intervention et l'apparition de professionnels néotènes en mal d'attachement.

Au travers des plaintes de non communication, de non reconnaissance, d'absence d'équipe se discerne un sentiment d'isolement parfois vécu comme abandon.

Maltraitance, symptômes et systèmes défensifs

La maltraitance dans l'institution devient maltraitance par l'institution, à entendre comme phénomène infligeant de la souffrance aux personnes qui s'y retrouvent, mais surtout comme ce qui est mal traité, c'est à dire pas traité du tout, dans une logique d'évitement, de déni, d'accoutumance, ou pas traité d'une façon "*suffisamment bonne*" par l'apparition du syndrome le plus tragique qui est "*l'économie de penser*".

Cet abandon de la volonté de soumettre la crise à la question, pour qu'elle rende un sens et donc soit dépassée, se retrouve à tous les niveaux institutionnels qui tournent alors comme à vide.

Nous parlons ici de "*désertion fonctionnelle*" pour rendre compte non pas d'abandon de poste mais de vacance d'outils institutionnels. Cela n'est pas sans rappeler le syndrome de "*burn out*" dans les états de stress professionnels (usure du professionnel qui n'arrive plus à faire vivre sa fonction).

La maltraitance mettrait donc en panne la "*machine à symboliser*" de l'institution, celle qui permet de nommer le réel et de recapter les dynamiques imaginaires.

Accordons quelques instants à cette mécanique sus nommée. "*La machine à symboliser*" est ce qui dans l'institution donne des repères pour que ma pratique trouve son sens dans la référence constante au mandat institutionnel et à ma mission.

C'est ce qui permet de différencier les rôles et de les articuler, de formaliser les rencontres, de préserver la spécificité du territoire de chacun tout en le fédérant à l'espace institutionnel.

C'est ce qui permet de traiter la violence en lui reconnaissant la qualité d'événement et en l'intégrant au projet institutionnel.

Les toussotements de la "*machine à symboliser*" ébranle les deux axes qui structurent l'institution, l'axe vertical de la cohérence organisant le pattern des référentiels, et l'axe horizontal de la solidarité fonctionnelle.

La maltraitance professionnelle viendrait donc, tel un virus, gripper la "*machine à symboliser*" ... à moins que ce soit l'inverse ?

Violences et manque de violence

L'inverse ? ce ne serait donc pas le "*client*" violent, (adolescent incasable, psychopathe, psychotique ...) qui perturberait notre fonctionnement, mais ce serait lui qui, "*frappant*" à notre porte, franchirait le seuil d'un espace chaotique déjà maltraitant ; le fait divers et son devenir n'en étant que le symptôme.

Qui a commencé à maltraiter l'autre ?

Nous n'entrerons pas dans cette dynamique de recherche de légitimité qui ramène tout le monde à une relation symétrique.

- Mais c'est cette relation symétrique qui justement pose question, à savoir pourquoi nous, professionnels, sommes nous aussi dé-

munis pour faire quelque chose de la violence, autant démunis que nos clients qui la subissent, la répètent, l'exportent.

- Pourquoi la violence nous devient-elle insupportable ? Affinons la question, qu'elle est cette violence que nous ne supportons plus.

Un infirmier nous disait récemment : *"la violence du malade, il y a un moment où ça s'arrête, par contre là où ça se renouvelle c'est la violence de l'institution."*

Mais l'institution c'est qui au juste ?

Il est temps ici d'oser un saut de pensée, (en espérant que ce ne sera pas un saut à l'élastique nous ramenant tragiquement à la répétition avec simplement le détour par une satisfaction narcissique : je l'ai fait).

Peut être l'insupportable n'est-il pas la violence *"sadique"* de l'institution, (les autres) mais la *"violence nécessaire"* à l'institution. Est ce que, ce qui devient insupportable n'est pas par hasard la violence que j'ai à me faire à moi même pour déjouer le festin collectif de la maltraitance. Serions nous devenus à la fois incapable de supporter la violence et incapable de supporter, (soutenir) l'institution ?

Trahir pour renaître

Faudrait il ainsi passer de la maltraitance dans l'institution à la maltraitance par l'institution pour aboutir à la maltraitance de l'institution ... disons de l'institué... du champ symbolique ?

Faudrait il alors trahir, et se trahir soi même pour dénoncer une dynamique collusive échappant au symbolique, invalidant les tiers, jouant avec la loi libérant de la violence et de la jouissance ? Peut-on penser cela dans l'institution ?

Posons alors une dernière question : la formation peut elle servir de *"machine à symboliser"* ?