



Trait d'union  
entre les visiteurs  
et la société

Affranchissement postal

A V F P B

FORMATION DE VISITEURS DE PRISON DE L'AVFPB

# Communication et Gestion de situations difficiles

Avec le soutien du Fonds Contigo, géré par la Fondation Roi Baudouin.

Association de Visiteurs Francophones de Prison de Belgique AVFPB  
Association sans but lucratif



## TABLE DES MATIERES

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre I. Rencontre entre un visiteur et un détenu</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que faisons-nous ensemble? 9</li> <li>• Comment se situe le visiteur ?</li> <li>• Comment se situe le détenu ?</li> </ul>	
<b>Chapitre II. La Communication et la Relation</b>	<b>11</b>
<b>Quels appuis pour sous-tendre une bonne écoute. ?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le chemin de la communication 17</li> <li>• De l'importance du Non verbal... du message 17</li> <li>• Les accords toltèques 18</li> <li>• Prenons distance... de l'empathie à la sympathie 21</li> <li>• Comment le visiteur et le détenu se positionnent 22</li> <li>• De l'importance d'identifier et gérer les émotions. 23</li> <li>    Une méthode en 6 temps pour gérer nos colères – frustrations 27</li> </ul>	
<b>Chapitre III Aborder des situations critiques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agressivité <ul style="list-style-type: none"> <li>-Les Sources d'agressivité en prison 30</li> <li>-Quelques pistes pour gérer l'agressivité 34</li> </ul> </li> <li>• Le conflit 35 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de comportement 36</li> <li>- Les besoins actifs dans le conflit 38</li> <li>-Quelle position adopter ? 40 <ul style="list-style-type: none"> <li>    Le triangle dramatique de S. Karpman 40</li> <li>    Le triangle gagnant de A. Choy 41</li> </ul> </li> <li>- Témoignage et analyse 42</li> </ul> </li> </ul>	
La violence en prison (voir CNV ci-dessous)	47

<b>Chapitre IV Travailler ce qui relie</b>	49
• L'écoute	49
• L'assertivité ou affirmation de soi	53
• La communication Non violente	55
• Grille d'analyse	55
• La remise en question	61
<b>Conclusion</b>	63
<b>A lire sur ce sujet</b>	65

*"Dans la profondeur de l'hiver, j'ai finalement appris  
qu'il y avait au fond de moi un soleil invincible"*

*Albert Camus*

### **La légende du Colibri...**

*« Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés et atterrés observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes d'eau dans son bec pour les jeter sur le feu. Au bout d'un moment, le tatou, agacé par ses agissements dérisoires, lui dit :  
« Colibri ! Tu n'es pas fou ? Tu crois que c'est avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ? » .*

*Le colibri lui répondit alors : « Je le sais, mais je fais ma part. »  
La légende raconte que chaque animal se sentant alors concerné,  
« fit sa part », chacun à sa manière et que la forêt fut sauvée.*

Chaque visiteur, à l'image du Colibri, se sent concerné,  
fait sa part !

Que soient vivement remerciés tous les visiteurs participant à ces formations, membres de l'AVFPB, qui ont apporté leurs réflexions ou commentaires, leurs témoignages, au départ des applications et des méthodes reçues.

Un merci particulier aux membres adhérents pour leur contribution importante et la relecture du texte.

## AVANT-PROPOS

Ce Trait d'union est le fruit de la formation qui s'adressait aux membres de l'Association de Visiteurs Francophones de Prison de Belgique (AVFPB) intitulée : « Formation pour les visiteurs de prison à la gestion des situations difficiles en prison par des outils de communication adaptés (ex. communication non violente, analyse transactionnelle, gestion de conflits, assertivité) et leur transmission aux détenus dans la pratique de leur dialogue quotidien ».

Cette formation a été réalisée avec le soutien du Fonds Contigo, géré par la Fondation Roi Baudouin. Madame Marie-Frédérique Lorant, membre du Centre pour la formation et l'intervention socio-psychologique (CFIP), criminologue ayant une bonne connaissance du monde judiciaire et formatrice dans le domaine de la communication (CFIP), a assuré cette formation.

Une recherche plus approfondie était souhaitée par les visiteurs de prison affiliés à l'AVFPB, après leur journée de partage du 19 octobre 2013 consacrée aux sentiments et aux ressentis vécus en prison et leurs retombées (voir Trait d'Union N°3 janvier 2014).

Ce dossier est enrichi par des lectures, des réflexions et des expériences de plusieurs années d'écoute et d'accompagnement de visiteurs ainsi que par leurs témoignages. Vingt-cinq d'entre eux ont participé aux trois journées intensives de formation s'étalant en deux modules, l'un à Bruxelles l'autre à Namur, du 2 décembre 2014 au 12 juin 2015. Les techniques apprises peuvent dans bien des cas être directement utilisées pour améliorer leurs rencontres avec les détenus visités et transmettre à ceux-ci des pistes pour vivre mieux l'enfermement, la promiscuité ...et également les conflits qu'ils génèrent.

Le présent texte ne constitue pas une restitution de propos du CFIP, il s'agit de la réappropriation, par les visiteurs, de ce qui leur a été transmis.

Ce trait d'union vise à jeter des bases à la *fonction d'écoute* afin d'améliorer la communication dans la relation entre le visiteur et le détenu. Il fait appel à des fondements de la psychologie et à l'apprentissage de méthodes d'identification afin de mieux situer les enjeux relationnels présents lors des rencontres entre le visiteur et le détenu.

## INTRODUCTION

Pour les visiteurs, il s'agit d'écouter et d'accompagner les détenus qu'ils rencontrent régulièrement dans la confidentialité en prison et de progresser par différentes approches qu'ils peuvent avoir, suivant leur personnalité et leur sensibilité, et de se remettre en question sous un angle nouveau, souvent profitable aux visiteurs et aux détenus.

Pour pratiquer leur engagement de manière épanouie, les visiteurs doivent se sentir en concordance, «se sentir bien» avec eux-mêmes et à l'aise dans leur propos et réactions, y compris dans des situations parfois très délicates ou difficiles de conflit, de colère, d'agressivité ou de stress dans leurs contacts.

Ce dossier met d'abord en évidence plusieurs aspects de la communication qui permet de bien gérer la relation :

- \* La mise en lumière du message, son chemin et son contenu.
- \* L'importance des mots.
- \* L'identification claire des émotions, la mise à bonne distance, sans interprétation.
- \* La réalité de la rencontre du visiteur et du détenu.
- \* Des balises trouvées, mises en exergue et exploitées.
- \* Des méthodes de gestion face aux situations difficiles.
- \* Travailler tout ce qui relie : comme l'écoute active, l'assertivité, la communication non violente.

Les méthodes reçues peuvent être utiles aux visiteurs comme aux détenus. Ils sont invités à une ouverture et à une réflexion sur certaines pistes d'approche constructives. Les caractéristiques ou situations utiles aux visiteurs seront mises en avant pour effectuer au mieux leur engagement auprès des détenus ; des « méthodes de communication » adaptées en prison seront également mentionnées.

«La richesse d'une formation c'est aussi ce que chacun y apporte. »

Les participants à cette formation en ont pris conscience, et se sont impliqués en réfléchissant à leurs contacts et aux retombées possibles de l'aide reçue pour favoriser de bonnes visites aux personnes privées de liberté.

Enfin chaque lecteur de ce dossier est invité à s'impliquer personnellement dans cette démarche et à se replacer dans des situations vécues. Il en percevra la validité et bénéficiera à son tour d'une retombée sur ses propres visites aux détenus.

## Chapitre I. Rencontre d'un visiteur et d'un détenu

### QUE FAISONS-NOUS ENSEMBLE ?

Nous nous reconnaissons tous comme des êtres humains. Nous sommes tous reliés notamment par le lieu: la prison et ses caractéristiques, par son règlement. Comme visiteur nous apportons un souffle extérieur, un coin d'humanité dans un dialogue partagé. L'essentiel est de travailler ce qui nourrit dès le début de la relation.

Grâce au respect de chacun instauré par des balises, la relation se trouvera améliorée. Elle nécessite d'établir donc des limites claires et précises dans le but de protéger le visiteur et aussi de provoquer une prise de conscience des freins aux attentes exprimées par la personne détenue.

### COMMENT SE SITUE LE VISITEUR ?

Le rôle du visiteur de prison est d'écouter et d'accompagner dans la régularité et la confidentialité les personnes privées de liberté. Il peut se faire une idée très personnelle de ce que cela signifie. Voici une citation très appropriée de l'accompagnement :

*« Accompagner quelqu'un, ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route, lui imposer un itinéraire ni même connaître la direction qu'il va prendre. C'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de son pas. »*

*Patrick Verspieren*

Si, au départ de toute rencontre d'écoute, il importe de pouvoir faire silence, de mettre en suspens nos réactions affectives comme nos raisonnements, cette attitude écoutante requiert avant tout d'être au clair sur le cadre dans lequel on intervient...

**\*Parler de cadre, c'est ouvrir tout un questionnement**

De quoi ai-je besoin pour remplir ma mission de visiteur ?

Par exemple, m'interroger sur le choix d'être là en tant que bénévole, reconnaître mon attente en occupant cette place de visiteur, éclaircir ce que l'on me demande. Et si je suis bénévole, qu'est-ce que j'y gagne ?... Quel est l'objectif ? Quelle est ma visée ? Qu'est-ce que je lui veux à l'autre que j'écoute... : c'est le *triangle « visiteur – détenu – institution »* qui établit du *tiers*, c'est-à-dire la référence au 'projet – mission' du visiteur (par qui suis-je envoyé ? Comment soutenir la *fonction de l'écoute* ? Comment définir un minimum de règles (respect, protection par rapport aux abus, règle de la confidentialité, etc... ) ; le détenu a le droit de savoir clairement à partir de quelle place il va être rencontré, en fonction de quel but... (cf. les règles du jeu en fonction du cadre posé lors de la première rencontre).

Ce qui prime est la question d'un lieu où la parole du détenu pourra être accueillie par le visiteur. C'est lui rendre possible l'appropriation de sa propre parole, de sa vérité ; soutenir cet espace d'accueil n'est pas d'abord une affaire de techniques mais bien une attitude de rencontre de « quelqu'un à qui parler », de quelqu'un qui compte pour quelqu'un...

C'est également apprendre à repérer ce qui est demandé au visiteur par le détenu, à utiliser l'accroche qui se noue entre la personne et lui.

Il s'agit d'entrer en dialogue, ce qui suppose une part d'écoute de ce que les paroles de l'autre produisent en nous. L'écoute d'autrui se nourrit de l'écoute de soi.

Un mot encore à propos du *désir d'être là* :

Si l'on peut dire que l'un des objectifs fondamentaux du visiteur est de « *soutenir une prise de parole chez le détenu,* » de l'accompagner à devenir sujet de sa parole, il ne s'agit pas pour autant de satisfaire les besoins immédiats du sujet, de croire que nous allons le comprendre, de lui apporter ce qui lui manque... Notre expérience nous rend vigilant par rapport à la tentation de « vouloir son bien » face à la demande d'aide d'un détenu en profonde détresse (cf le 'il n'y a que vous qui puissiez m'aider' ou le 'que feriez-vous à ma place ?'...) ; c'est le piège de la compassion 'immédiate' dans laquelle un détenu espère être libéré de son statut de sujet souffrant. Aider ce n'est pas combler toute demande immédiate, ni se substituer à l'autre, à sa responsabilité par rapport à ce qui lui arrive...

Offrir un lieu de parole, un espace où peuvent venir se déposer les mots du sujet, et lui permettre de se trouver lui-même, tel est l'essentiel de notre démarche de visiteur...

### **\*La première rencontre**

Au moment où le visiteur va rencontrer pour la première fois un détenu, il peut être intéressant pour lui de se faire une idée de la manière dont il va s'investir dans cette rencontre. Quel cadre, comme évoqué plus haut, établira-t-il lors de cette visite?

Quand on rencontre un détenu pour la première fois, il faut apprendre à se connaître mutuellement : qui est la personne en face de moi ? Il va sans dire que dans le contexte d'une relation entre un visiteur et un détenu ces questions peuvent être reformulées et ne doivent pas toutes être posées au cours d'une même visite : pour s'appivoiser l'un l'autre, tant le détenu que le visiteur pourront s'avancer dans leur présentation, chacun à sa propre mesure. Ils pourront construire le lien, fixer le cadre et établir le sens de ces rencontres.

*« Nous faisons connaissance, physiquement en nous saluant. Nous nous voyons pour la première fois avec nos particularités premières : petit, grand ; jeune, vieux ; nous nous entendons et parlons ou non la même langue, et nous voyons parmi nos caractéristiques multiples parfois un détail frappant : les yeux, les oreilles, les cheveux... Une approche sympathique ou plus difficile, voire rebutante. Nous le savons : en prison nous vivons tous dans une situation complexe ! »*

Cette première rencontre peut être particulièrement importante.

Le visiteur peut faciliter cette première visite en se présentant lui-même ce qui initie le mouvement : Je suis visiteur depuis...rôle en prison : écoute et accompagnement humain, mais il n'est ni avocat, ni psychologue, ni assistant social...

*« Je suis là pour vous écouter et vous accompagner, si vous le voulez, uniquement à titre humain, car je ne suis pas là en remplacement de votre avocat, assistant social, psychologue. Je pourrais vous rendre visite chaque semaine ou quinzaine, tel jour... »*

Et pour enclencher la rencontre :

*« Que souhaitez-vous dire comme présentation de vous ? »*

Les noms ou prénoms peuvent être évocateurs, de même que les activités précédentes ou le dernier travail effectué, les études suivies ou la constitution familiale. Une fois la glace rompue, différents sujets que le détenu veut aborder seront entamés. Nous agissons sans déni, ni culpabilité face à la situation.

**\*Son propre état d'esprit**

Pour être serein dans ses rencontres, le visiteur doit se sentir au clair par rapport à son propre état d'esprit et ses sentiments. Comment souhaite-t-il assurer son engagement, sa présence en prison lors des visites qu'il fera aux détenus pour établir un dialogue en confiance ?

Le visiteur prend au sérieux son rôle d'apport d'humanité dont il peut préciser quelques contours comme un maillon d'une chaîne d'une aide extérieure pour le détenu. Il est un observateur privilégié qui travaille dans l'ombre, et dans la régularité. Et pouvoir mettre des mots et se redire : « je suis là pour écouter, pour accompagner dans la confidentialité, dans l'accueil et annoncer mes possibilités de visites régulières. Assurer une présence régulière suivant mon caractère, ma personnalité et celle du détenu. »

Il est aussi un témoin des réalités carcérales dans la société.

**\*« Il faut oser d'abord bien s'écouter pour pouvoir écouter l'autre »**

*« Mieux me connaître et rester accueillant et sans jugement ».* Il n'y a pas une seule bonne manière de faire une visite. Tout se construit avec les personnalités en présence et suivant les événements. Il s'agit de trouver un bon équilibre entre l'interlocuteur et le positionnement personnel, la bonne distance entre lui et moi.

**\* Tolérance, respect de l'autre**

Le visiteur n'émet pas de jugement et se garde d'interpréter, et cela passe par le respect de soi-même qui l'anime de façon claire et calme.

La simplicité et la modestie du visiteur dans une ouverture authentique aideront évidemment à apprivoiser la personnalité avec laquelle il échange,

ce qui n'empêche pas la nécessité d'une remise en question de ses propres préjugés et valeurs.

« Je vais apprendre à me repositionner face à mes sentiments et à gérer mes émotions, face à l'injustice, à la culpabilité, au délire, au mutisme. Je reconnais ma liberté, mais je reconnais aussi à l'autre sa liberté ».

Assurer une présence régulière suivant mon caractère, ma personnalité et aussi celle du détenu et, si nécessaire, me repositionner.

Cette remise en question personnelle à laquelle le visiteur sera amené assez régulièrement est salutaire afin d'y trouver de nouvelles approches. « J'ose dire quand je n'ai pas compris »... « Qu'est ce qui fait que je coupe la parole alors que je suis dans une démarche d'écoute ? »

### **\*Le temps et son importance**

Quel temps d'intervention raisonnable va consacrer le visiteur ? Oser prendre le temps nécessaire et donner la parole. S'efforcer de ne pas monopoliser celle-ci. En effet 'le temps' en prison est une donnée capitale ! Voici ce qui peut par exemple être retenu d'un témoignage de visiteur :

*« Heures passées à rejoindre le portail principal, entrer, saluer les agents pénitentiaires de plus en plus souvent connus et reconnus, écouter à travers quelques mots échangés comment la prison vit et vibre aujourd'hui, passer les sas de sécurité, s'installer à la table.*

*-Attendre le détenu : temps propice à la préparation d'une écoute. Temps consacré aux victimes, toujours présentes à la mémoire.*

*-Prendre le temps d'écouter. Entendre et comprendre ; tenter de pénétrer dans le cheminement de la pensée de l'autre. Un temps nécessaire pour se rencontrer en vérité.*

*-Temps du détenu lui-même, qui vit la prison au quotidien, chargé du fardeau du passé et au futur incertain. Attente d'une visite et d'une écoute qui libèrent l'espace pour quelques instants d'un jugement, d'un verdict, d'une date de libération.*

*-Temps de l'échange enfin, où l'écoute s'accomplit mystérieusement à travers la rencontre toute simple de deux êtres en demande. »*

Un autre visiteur racontera :

*« J'ai dû céder ma place au parloir à un avocat, l'attente a été longue, finalement le parloir a pu être utilisé : le détenu remercie sincèrement le visiteur, il ne croyait pas que le visiteur attendrait. »*

**\*C'est un dialogue sérieux**

Le visiteur s'adaptera très sérieusement aux circonstances et aux événements qu'il endure parfois de manière tourmentée, parfois avec humour ou simplement avec le plaisir de la rencontre. L'inattendu peut survenir. Il ne se montrera pas surpris cependant pour accueillir ce qui vient dans la rencontre.

**\*Le visiteur peut passer le relais**

Le visiteur aura recours très utilement à un professionnel, à quelqu'un qui aura, lui, un autre regard pour aborder la question qui semble inextricable. Il a aussi le droit de ne pas savoir, mais il sera attentif à sortir du « *rim-ram* » entendu et à débloquer ainsi ce qui tourne en boucle.

**\*Exercice sur l'attitude du visiteur**

Questions exemplatives à se poser afin de s'évaluer pour aller plus loin :

- \* Quelles balises ai-je mises en place lors du démarrage de cet entretien : temps consacré, temps raisonnable (mon temps de parole semble faible... lui ai-je laissé la liberté de s'exprimer ?), respect, bienveillance...
- \* Ai-je tenu compte de son origine ? De nos différences ?
- \* Ai-je bien compris son message ?
- \* Ai-je pu distinguer sans à priori les éléments de cette situation inextricable dans laquelle cet homme se démène ?
- \* Ai-je suffisamment pris le temps de me taire ? L'écoute est un art !
- \* Ai-je annoncé calmement ma détermination à respecter le règlement ?
- \* Me suis-je suffisamment interrogé sur ses sentiments ou son ressenti ?
- \* Dois-je me méfier de moi-même et d'une certaine pitié que m'inspire la souffrance, le malheur de l'autre ?

- \* Puis-je puiser en moi suffisamment de confiance qui devrait être contagieuse ?
- \* Suis-je intervenu à propos ? Ai-je respecté des temps de silence pour lui permettre la réflexion ?

## COMMENT SE SITUE LE DETENU ?

A ce propos nous ne pouvons faire que quelques constats généraux :

### \* *Sa situation le met dans une position de faiblesse*

Quels sont ses attentes qui vont le pousser à accepter la main tendue du visiteur ? Est-ce le contact humain qu'il recherche ? Peut-être s'imagine-t-il que ce citoyen extérieur a un quelconque pouvoir ? Aurait-il une attention intéressée vis-à-vis du visiteur bénévole qui vient de l'extérieur ?

### \* *L'acceptation de cette main tendue*

Saisir cette main tendue qui est offerte à la personne fragilisée qui est derrière les barreaux est un pas dans la communication. Elle est une respiration dans la relation d'humanité délicate d'approche vulnérable. La réussite de la relation dépend parfois de si peu : d'un regard, d'une attitude, d'un mot...aussi d'une volonté...Ces relations, l'attache que nous pouvons tous nouer les uns avec les autres sont indispensables à notre équilibre psychique.

### \* *Pouvoir échanger*

Partager simplement ce qu'il vit sur le moment, ce qui l'occupe ou l'habite sur le fond dans une relation de confiance et de confidentialité, peut être une aide précieuse pour y voir clair en lui-même et apporter un autre regard sur une situation.

### \* *Etre reconnu dans sa dignité*

Cette reconnaissance et le fait de se sentir un être humain, digne d'intérêt peut redonner espoir et accueillir une oreille vivifiante. Elle peut apporter une nouvelle opportunité de se situer dans la société pour reprendre une route positive dans la vie.

## Chapitre II. La Communication et la Relation

### Quels appuis pour sous-tendre une bonne écoute ?

*« C'est pour moi un enrichissement que d'ouvrir des voies de communication qui permettent aux autres de me faire part de leurs sentiments, de leurs univers, tels qu'ils les perçoivent. »*

C. Rogers

La relation est un signe de notre humanité guidée au gré des événements, du hasard, des rencontres de l'un ou l'autre ou du cheminement de chacun. Elle est une respiration de l'être humain, que nous pouvons tous nouer les uns avec les autres. Pour communiquer et se comprendre, les mots ont une valeur inestimable. S'exprimer est indispensable à l'être humain. Leur signification propre a valeur d'échange.

Les possibilités de s'exprimer en prison sont rares. Nous entendons les détenus fuir le préau car il y a danger de s'y exprimer et de se livrer à d'autres ou de recevoir de mauvaises informations. C'est pourquoi nous soulignons les possibilités constructives de parler avec des agents pénitentiaires qui sont en première ligne, mais souvent empêchés ou retenus faute de temps.

Parfois un vrai dialogue, vécu dans des circonstances pénibles peut amener à de magnifiques découvertes humaines. Entrer en relation interpersonnelle dans un échange dynamique avec un détenu que l'on visite implique une communication à la fois respectueuse et structurante. Une relation déterminante pour chacun.

Les visiteurs de prison devront pouvoir faire face aussi à des situations critiques non prévisibles et entrer en communication avec leur interlocuteur.

Communiquer, établir une relation, transmettre un message, une émotion...  
« Bien communiquer » reste délicat, comme le dit *Bernard Werber* :

*« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous comprenez, il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais nous essayons quand même. »*

Les attitudes peuvent diverger dans la manière de communiquer suivant les attentes des uns et des autres. Quel écart entre la situation du visiteur, suivant sa personnalité et son souhait de rencontre, qui quitte la prison le soir et celle du détenu, selon sa personnalité et son état d'esprit, alors qu'il se retrouve en cellule le soir dans des conditions de vie dures et sans autonomie aucune.

## **LE CHEMIN DE LA COMMUNICATION**

Apparaissent clairement les trois manières de faire passer le message, selon le schéma de communication de Jacobson, à partir de celui qui l'envoie la personne A (le détenu) à la personne B (le visiteur) qui le reçoit et en décode l'information, et le chemin de retour de l'information à l'émetteur (Feedback).

- Le détenu peut ainsi parler et livrer ce qu'il souhaite au visiteur dans le même temps que ses attitudes et ses sentiments, qui passeront par un message verbal ou non verbal.
- Son expression transportant le message aidera à la compréhension de ce qui sera dit ou la demande adressée au visiteur.
- L'attention est ainsi établie entre le détenu et le visiteur, qu'il s'agisse d'une information ou d'un souhait.
- A partir de là, « le message » est l'objet principal de la communication.
- La barrière de la langue est parfois infranchissable en prison.

Ces différents stades par où les deux interlocuteurs seront passés formeront le contexte de la rencontre.

## **DE L'IMPORTANCE DU NON-VERBAL... DU MESSAGE**

Chacun de nous a expérimenté d'une certaine manière les trois aspects de la communication dont les aspects principaux sont regroupés dans :

- Le non-verbal ou le gestuel ont aussi un sens parfois caché ou ignoré au premier abord. Le non-verbal n'est pas nécessairement « inactif » ; les yeux et le comportement ou les mouvements en disent long !... Le silence peut être chargé de sens et très indicatif. Le regard peut être

magique et a une grande force en lui-même de même que la position de l'écoute en face-à-face « sans chipoter à autre chose... »... l'esprit dégagé des autres préoccupations de la journée.

- La voix et son intonation ont une grande importance sur le visiteur. Le ton est-il sec, neutre, poli ou affable et la conversation prendra un tournant différent.
- Le verbal ou les mots : le visiteur est confronté dès la première visite d'un détenu à la difficulté d'enclencher une conversation et plus tard un dialogue.

L'intérêt de la **règle des 3 V de Mehrabian** (le Verbal, le ton de la Voix, le non-Verbal) est d'avoir comparé dans la communication l'impact des 3 V et celui de la maîtrise de ces 3 V sur la communication. Il montre très bien l'importance croissante de « l'impact » des mots (7%), du ton de la voix (38%) et du non-verbal (55%), alors qu'au niveau de la « maîtrise », elle est grande pour les mots, moyenne pour le ton de la voix et faible pour le non-verbal.

La parole est précieuse, les mots sont importants.

### **UNE LIGNE DE CONDUITE : LES ACCORDS TOLTEQUES**

Dans la communication, nous pouvons aussi trouver appui sur « Les quatre accords toltèques » (voir Don Miguel Ruiz).

Ces accords, explicités ci-dessous, sont analysés au regard de situations vécues en prison qui trouvent échos par des témoignages : « une ligne de conduite pour faire passer le message. »

#### **\*Que votre parole soit impeccable**

Parlez avec intégrité, ne dites que ce que vous pensez vraiment. N'utilisez pas la parole contre vous-même, ni pour médire d'autrui. Utilisez la puissance de la parole dans le sens de la vérité et de l'amour. La parole est un outil qui peut détruire. Prenez conscience de sa puissance et maîtrisez-la. Pas de mensonge ni de calomnie.

#### **Témoignages d'un visiteur :**

Comme visiteur je suis aidé par ces réflexions. Je les creuse et directement j'espère intéresser Franck à ce premier accord :

« Ce matin j'arrive à la prison avec l'idée de parler des accords toltèques, j'ai préparé un document à ce sujet, 1<sup>ière</sup> visite, après la prise de contact habituel : comment vas-tu Franck ? As-tu un sujet que tu voudrais partager avec moi ? Etc. Après un silence, j'entame donc le sujet, connais-tu les accords toltèques, apparemment pas, je parle du livre vendu à 4 millions d'exemplaires, du chamane et enseignant mexicain Miguel Angel Ruiz : 1<sup>ier</sup> accord « que votre parole soit impeccable ». J'ai à peine commencé à commenter le 1<sup>ier</sup> accord, que Franck me dit que sa mère ne lui envoie plus d'argent, il me prend le document des mains, le plie en quatre et me précise qu'il le lira plus tard. On parle de sa mère, fin de l'expérience. Je reviendrai sur le sujet plus tard. »

Acceptons de ne pas être parfait, ni toujours victorieux.

« A la deuxième visite de la matinée, je m'y prends autrement : Marc a obtenu sa conditionnelle, révoquée suite à des violences verbales adressées à une assistante sociale, plus un mois de prison pour avoir dit « je tue, si on touche à mes enfants ». Je lance Marc sur le sujet : comment va la famille ? Il a un contact téléphonique tous les deux jours, très bien, ma femme et mes enfants sont tout pour moi, ils sont ma raison de vivre, je forme un tout avec eux, je tue si on touche à mes enfants, il l'a dit une fois de plus. Parle-moi encore d'eux, Marc est intarissable, j'aborde enfin le sujet des accords toltèques et le 1<sup>ier</sup> accord « que ta parole soit impeccable »...

Pour lui « je tue » cela veut dire « j'irai jusqu'à tuer pour eux, par amour pour eux ». Pour parler de l'amour que l'on a pour ses enfants, n'existe-t-il pas d'autres mots que l'on puisse utiliser que le verbe tuer ? « Tuer c'est détruire, l'amour c'est construire ». Marc réfléchit : il est vrai que j'ai été un peu excessif, il prend conscience de la nécessité de maîtriser l'expression de son amour pour sa femme et ses enfants ! Je remets le document à Marc, on en reparlera. »

Quel impact aura ma parole comme visiteur ? « Si comme visiteur, je parle négativement ou critique une situation en prison, non seulement ces propos seront très probablement rapportés, mais peut-être amplifiés et feront écho dans un tam-tam aux grandes ondes. Je suis ainsi éveillé à prononcer une parole impeccable ».

**\*Quoi qu'il arrive n'en faites pas une affaire personnelle**

Vous n'êtes pas la cause des actes d'autrui. Ce que les autres disent et font n'est qu'une projection de leur propre réalité, de leurs rêves, de leurs peurs, de leurs colères, de leurs fantasmes. Lorsque vous êtes immunisé contre cela, vous n'êtes plus victime de souffrances inutiles.

*« Si un moment le contact ne passe plus avec ce détenu visité depuis des mois, plusieurs questions se poseront à moi. Ma première réaction est de prendre une position de recul. Ce détenu critique cette attitude prise à tel moment et qu'il ne juge pas opportune. Lui avançait probablement suivant sa réalité à lui. Si j'arrive à ne pas le prendre comme une affaire personnelle, la sérénité et le calme pourraient revenir dans la relation alors que ce détenu a tellement besoin de parler. Je ne me sentirai plus victime de ces souffrances inutiles ».*

**\*Ne faites pas de suppositions**

Ne commencez pas à élaborer des hypothèses de probabilités négatives, pour finir par y croire, comme s'il s'agissait de certitudes. Ayez le courage de poser des questions et d'exprimer vos vrais désirs. Communiquez clairement avec les autres pour éviter tristesse, malentendus et drames.

*« Je ne vais pas imaginer dès le début que le détenu visité est si découragé que tout est perdu. Voyons ensemble la réalité de la situation en posant quelques questions afin de clarifier l'objet de cette démobilisation...Parler clairement évite bien des malentendus. »*

**\*Faites toujours de votre mieux**

Il n'y a pas d'obligation de réussir, il n'existe qu'une obligation de faire au mieux. Votre "mieux" change d'instant en instant. Quelles que soient les circonstances, faites simplement de votre mieux et vous éviterez de vous juger, de vous culpabiliser et d'avoir des regrets. Tentez, entreprenez, essayez d'utiliser de manière optimale vos capacités personnelles. Soyez indulgent avec vous-même.

Une visiteuse dit :

*« Quand j'étais petite, mon Papa me disait : Nous voulons faire bien, faire mieux ! Retiens que nous pouvons surtout nous préparer à faire bien, à faire mieux... mais cela faisons-le ! Dans la vie, j'ai pu vérifier qu'il s'agissait surtout de se préparer à bien faire ! De tendre à bien faire »*

Un détenu, lui, a compris :

*« Je me suis contenu d'être violent avec mon codétenu en cellule depuis trois mois. Je vais essayer de bien me contenir encore à l'avenir pour y arriver».*

**\*Soyez sceptique, mais apprenez à écouter**

Le cinquième accord écrit avec le fils de Don Miguel Ruiz : *Ne vous croyez pas vous-même, ni personne d'autre. Utilisez la force du doute pour remettre en question tout ce que vous entendez : est-ce vraiment la vérité ? Ecoutez l'intention qui sous-tend les mots et vous comprendrez le véritable message.*

*« En prison je resterai très prudent dans mes propos et j'écouterai encore et encore, toujours plus... le mieux possible »*

**PRENONS DE LA DISTANCE : DE L'EMPATHIE A LA SYMPATHIE**

L'empathie implique un mécanisme de recul intellectuel qui vise la compréhension des états émotionnels de l'autre, tandis que la sympathie est un comportement réflexe, de type réactif, et affectif. Telle personne m'est sympathique d'emblée, ou antipathique ; c'est une réaction à l'ensemble de ce qu'est l'autre, alors que l'empathie vise l'accueil inconditionnel de l'autre.

L'empathie désigne donc une attitude envers autrui caractérisée par un effort de compréhension de l'autre, sans tenir compte de la sympathie ou de l'antipathie naturelle et sans pratiquer aucun jugement moral. Une personne empathique peut comprendre les sentiments et les émotions d'une autre personne, sans se laisser parasiter par un état affectif ou émotionnel "sympathique" ou "antipathique". Etymologiquement, il s'agit de « comprendre l'émotion », de « comprendre la souffrance ».

Etre pleinement soi pour pouvoir écouter pleinement l'autre, tel qu'il est. Sentir les colères, les peurs et les confusions de l'autre comme si elles étaient

vôtres, et cependant sans que votre propre colère, peur ou confusion ne retentissent sur elles.

Carl Rogers précise bien à propos de la communication qu'il ne s'agit pas d'identification à la personne : l'écouter sait qui il est et il ne devient pas l'autre. Il est important que l'écouter connaisse ses émotions, sache qui il est : il ne s'agit pas de confondre proche et fusionnel. En revanche, cette attitude lui donne la possibilité de pratiquer une écoute ouverte, dynamique, et surtout d'entrer à un niveau de communication qui porte du fruit.

Le visiteur peut se sentir en empathie avec le détenu. Il aurait cette faculté d'arriver à se mettre suffisamment à la place du détenu et de percevoir ce qu'il peut ressentir. Il peut participer à la souffrance de l'autre. Sans pour autant être toujours en affinité morale ou en sympathie avec lui.

## LE VISITEUR ET LE DETENU SE POSITIONNENT

Les deux personnes qui communiquent sont dans une situation de respect mutuel  $+/+$  ou d'infériorité  $-/+$  ou de supériorité  $+/-$  ou d'échec  $-/-$ .

**La position  $+/+$**  : je me respecte et je vous respecte, je vous accepte tel que vous êtes, j'ai conscience de ma valeur et de la vôtre : nous sommes égaux. Cela implique que je considère ce que vous me dites, que je vous parle d'une manière adulte, que j'envisage notre rapport sous l'angle de la coopération et du partage.

**La position  $-/+$**  d'infériorité : c'est une position qui se traduit par une dévalorisation de soi, l'autre ou les autres sont beaucoup mieux que moi, ils y arrivent mieux, ils sont heureux, et je ne le serai jamais.

**La position  $+/-$**  de supériorité, voire de mépris : ici je pense que je vaud mieux que toi et les autres. Cela se manifeste de deux façons différentes : soit j'envisage l'autre de manière condescendante, soit je l'envisage d'une manière hautaine, voire agressive.

**La position  $-/-$**  de renoncement : je ne vaud rien et vous non plus. Cela peut être la position adoptée par un enfant dont les parents lui ont fait

comprendre qu'il n'était pas le bienvenu, qui a grandi dans un milieu difficile et qui n'attend rien de personne. Il a une image de lui-même et du monde négative. À l'extrême, ce type de position peut amener vers le suicide ou l'asile.

## DE L'IMPORTANCE D'IDENTIFIER ET DE GERER LES EMOTIONS

Notre comportement sera bien guidé si nous parvenons à identifier les émotions.

La force du regard donne déjà un premier signal quant à celles-ci.

Distinguer correctement les émotions est capital pour celui qui les ressent : une simple description que je signale, l'interprétation que j'en fais ou le jugement que je porte à ce sujet change complètement l'approche

L'aptitude du visiteur à faire correctement les distinctions suivant qu'il s'agit de décrire, interpréter ou porter un jugement sur une situation aidera à sa perception, et à une gestion plus appropriée. Ressentir correctement les émotions de l'autre est un grand pas gagné pour l'écoute et le dialogue, mais ne signifie pas nécessairement les accepter.

Suivant que je distingue clairement l'émotion, serai-je pris - par contagion - dans un cercle semblable à celle-ci?

*\*Décrire* une personne, une situation : c'est en faire le portrait, donner un signalement, raconter ce que l'on voit, entend.

*\*Interpréter* : c'est commenter, expliquer comment on voit ou comprend.

*\*Juger* : c'est donner une appréciation tranchée. Mais qui suis-je pour juger l'autre ? Comment, personnellement réagirais-je par rapport aux critiques ? « Un exemple difficile : un détenu me fait comprendre qu'il ne veut plus me voir ». Je peux me demander pourquoi me défendre face à cette critique ? Pour préserver mon image ? Nous ne devons pas être aimés par tous et toujours. Et il peut être bon d'oser prendre des risques et faire éventuellement des erreurs.

- *Recevoir et répondre à une critique juste* : nous pouvons tous reconnaître notre erreur. « Nous pouvons transmettre cette même appréciation au détenu visité qui a exagéré avec un chef en le ridiculisant ».

- *Répondre à une critique fausse* : réexpliquer ce qui a été fait d'une autre façon.
- *Chercher une autre façon de voir* la situation et ouvrir d'autres pistes. Exprimer et dire nos sentiments face à cette critique.

Ne perdons pas de vue une attitude primordiale à toujours préserver et que nous entendons tous, depuis des années : « **Toujours distinguer la personne de ses propos ou de ses actes.** » Ce thème est développé par Jehan Wacquez dans « les fondamentaux : noyau dur du métier d'éducateur ».

Faire preuve d'empathie par une reformulation du propos et identifier les émotions et les besoins qui sont en jeu aident à ne pas confondre la description, l'interprétation ou le jugement : « *Je pensais y être parvenu, ne remarquant pas d'emblée son désarroi* ».

Il s'agit de vivre auprès de la personne les émotions rencontrées. L'apprentissage ici reste concentré sur l'importance des aptitudes des visiteurs à faire clairement les distinctions nécessaires selon qu'il s'agira d'une description, d'une interprétation ou d'un jugement. Cela l'aidera dans sa perception et dans une gestion plus appropriée de sa communication.

### Les principales émotions

- *La Joie*: émotion agréable ressentie en toute conscience. La joie informe sur une nouvelle qui me réjouira. J'ai la joie au cœur, je ressens un grand plaisir, j'ai le cœur en liesse, la satisfaction incite à émettre un signe de reconnaissance positif : « *On sourit de bien-être* », « *Ma fille est venue me voir en prison pour Noël : je l'ai vue et l'ai embrassée. Je suis bouleversé de ce contact heureux, je reprends espoir* ».

- *La Tristesse* est un état affectif, un envahissement de la conscience par une douleur, une insatisfaction ou un malaise, dont on ne démêle pas la cause et qui empêche de se réjouir du reste. Elle informe sur une perte, un manque, une grande insatisfaction : « *Les larmes ne sont pas loin* », « *Je suis si attaché à ma maman et elle est décédée sans que j'aie pu la revoir* » dit un détenu.

L'attention se manifestera instinctivement vers l'objet de cette tristesse et permettra de réagir en conséquence. Par exemple : « *Je vois votre tristesse et, dans ce cas, je comprends votre chagrin ...* »

-*La Peur* est une émotion qui accompagne la prise de conscience d'un danger réel ou imaginé, d'une menace, d'un danger pressenti. La peur informe sur la menace ressentie : « *J'ai envie de fuir, pour y échapper* », « *Cela a très mal tourné au préau quand on ne réintérait pas nos cellules. La police, et même les chiens, étaient là ; j'étais vert de peur* » dira un détenu.

Il est bon de permettre d'explicitier cette peur par une écoute prolongée. Par exemple : « *Cela a duré longtemps ? Cela s'est-il bien terminé ?* »

- *La Colère* exprime un mécontentement accompagné d'agressivité. C'est une émotion provoquée par un signal, un fait, une révolte, une indignation, une insatisfaction, une frustration, un besoin. La colère peut être une émotion nécessaire qui exprime une contrariété.

La colère est une réaction affective, un sentiment actif qui mène vers un état de décharge physique possible, une expression provocatrice, voire violente.

*« La majorité des colères trouvent leur point de départ dans des frustrations jugées abusives ou inacceptables... Un type de frustration particulièrement important dans la vie quotidienne est la mise en question de l'estime de soi ; un manque de respect, une moquerie ou une insulte peuvent déclencher des colères ou des conduites agressives »* J.

*Van Rilaer*

La colère est proche de l'agressivité. Le passage à l'acte est désocialisant.

Les questions sont multiples face à la colère. Il est utile d'en trouver la raison. « *Ils ont tout fouillé dans ma cellule, tout est sens dessus-dessous et ils se sont trompés de cellule. Mais moi je ne retrouve plus rien, pas même les lettres de ma femme.* » dira avec colère un détenu.

Quand un visiteur entend : « *Nous sommes en désaccord profond, mon co-détenu et moi ! Je lui casserais bien la figure !* ». Comment se situer ? (voir conflit ci-dessous)

Quand une colère ne trouve pas de chemin d'expression, elle peut devenir destructrice (pour soi comme pour l'autre) et fait le lit de la haine. Ainsi une

colère qui peut se mettre en mots prévient les passages à l'acte violent dans la mesure où la colère ne pouvant s'exprimer en mots (se symboliser) nous prend au corps dans le passage à l'acte.

### Gérer les émotions

Quand je reçois une émotion forte, je la ressens physiquement, elle m'atteint au plus profond, dit-on, et je me sens débordé par des sentiments, qu'il s'agisse de joie, de tristesse, de peur ou ici de colère. Ce premier sentiment rejoint mon cerveau, mon intelligence, ma conscience, mes connaissances. Je m'y attache, mais que vais-je en faire ?

Et là tout un débat en moi-même peut s'étendre et m'apprendre à gérer cette émotion. L'orientation que va prendre cette colère sera importante pour les réactions qu'elle entraînera et que je peux décider, car j'en deviens conscient, j'en suis responsable.

Pour y parvenir, un certain recul est indispensable.

Application selon un témoignage d'un visiteur :

*« Paul est un jeune détenu incarcéré depuis un an et en attente d'une décision du Tribunal d'Application des Peines (TAP). Il a un travail à l'extérieur et son patron est prêt à le réembaucher à sa sortie. Il bénéficie déjà d'une permission de sortie mensuelle.*

*Il arrive à la visite et dit d'emblée que cela ne va pas du tout. Il est très agité et semble très en colère. Dans un flot de paroles il explique qu'il vient d'apprendre qu'il ne figure pas sur la liste des détenus qui comparaitront devant le TAP ce mois-là, que c'est inadmissible, son dossier étant parfaitement en ordre depuis longtemps ; il est à bout d'attendre et risque de perdre son travail à l'extérieur ; en plus depuis quelques jours il n'a plus eu la visite de sa mère qui normalement vient le voir quotidiennement. Il en déduit qu'elle a une mauvaise nouvelle à lui annoncer du genre perte de son travail chez son ancien patron, lassé de l'attendre.*

*A cela s'ajoute le fait que le dernier entretien téléphonique avec son amie lui a laissé un goût amer car elle n'avait pas de temps à lui consacrer. Il explique aussi qu'il a acheté à un codétenu un appareil qui s'avère ne pas fonctionner. Il se sent donc escroqué d'autant plus qu'il s'est senti obligé de payer le solde du prix convenu car le "vendeur" œuvre sous la*

*protection d'un groupe de détenus "costauds". Mais il va "casser la figure" du vendeur le jour de sa sortie !*

Enfin, toujours très en colère, il raconte : « *qu'il est boycotté dans son travail à la cuisine où il est chargé de préparer la soupe: quelqu'un - selon lui un agent pénitentiaire - y ajouterait systématiquement, derrière son dos, une grande quantité de sel.* »

Je le sens très en colère et je lui dis avec empathie que je comprends sa colère car, à juste titre, il ne se sent pas respecté, considéré. Il me répond : « *non, je suis triste.* »

Visiblement, en proie avec un double ressenti, la tristesse pesait plus lourdement que la colère.

Cette situation révèle deux des quatre émotions de base de l'être humain (joie, colère, tristesse et peur) et les besoins correspondants non satisfaits.

- la colère par rapport au besoin de reconnaissance, de considération. Et en l'espèce les sources de l'agressivité sont tant d'ordre organisationnel/sociétal (les retards du TAP : "je ne suis pas sur la liste, on m'a encore ignoré...") que relationnel (les rapports avec un codétenu, un agent pénitentiaire).

- la tristesse est liée à la perte d'un besoin : le besoin d'être aimé, le besoin de la sûreté d'un emploi, le besoin de liberté (avec un bracelet électronique).

J'ai senti que le fait d'épingler ces besoins non satisfaits, de mettre des mots sur ces besoins, de les reconnaître, avait eu un petit effet apaisant sur Paul : identifier ses émotions et ses besoins correspondants avait permis d'ouvrir une porte pour en parler.

## **Une méthode en 6 temps pour gérer nos colères – frustrations (E. Chomé)**

### **1) STOP**

Dans nos colères les plus fortes, nous nous sentons la force de dire à l'autre ses 4 vérités, nous n'allons pas le lâcher comme ça...Et nous aurons le dernier mot.

Le drame, c'est de croire que nous sommes à ce moment-là fort et efficace pour bien gérer le problème. Certes, la colère libère une formidable énergie qui nous donne du courage, de l'audace.

Mais être vraiment fort à ce moment-là, c'est être capable de ne rien dire et de ne rien faire, tant que nous n'avons pas retrouvé la maîtrise de nos facultés, tant que nous n'avons pas « repris les pédales ».

**C'est faire STOP**, c'est passer de "toi et ton action" à "moi et ce qui est atteint en moi" ; c'est me détacher de « toi et ton action » pour m'attacher à prendre soin de moi et de ce qui est blessé en moi.

Faire STOP tant que je ne suis pas prêt à m'écouter, tant que je suis chez l'autre et que je regarde ce qui ne va pas chez lui..., tant que je n'ai pas 'débranché' le circuit automatique qui s'est fait entre son action et ma colère...

Avoir la force d'éviter le conflit (= la confrontation) car, dans ce cas, ce n'est pas fuir, c'est **se donner le temps de se recentrer**. Se donner la possibilité de respirer d'abord (en marchant), plutôt que de dire des choses qui dépasseront nos pensées et que nous regretterons d'avoir prononcées.

Il existe plusieurs techniques pour faire stop :

- sur le *plan physique* : techniques de respiration et de relaxation, laisser s'écouler la colère comme si elle était un flux, écouter et prendre soin de notre corps qui a besoin de pauses, de temps de récupération (cf. la physiologie de la colère : poussée d'adrénaline, production de toxines...), de défoulement, de marche dans la nature, de sport...

- et sur le *plan mental* : reprendre la maîtrise de notre attention en prenant de la distance, en nous imaginant monter un escalier jusqu'à un balcon qui se trouve au-dessus des protagonistes... Au niveau du cœur, l'enjeu est de retrouver notre liberté et de nous recentrer sur ce que nous vivons et voulons vraiment... Cela nous demande de **descendre de la tête vers le cœur**. En colère, le cœur se durcit et la tête fonctionne à plein régime, par les jugements et les reproches. Faire STOP, c'est inverser ce mouvement et développer l'art de nous donner de l'attention à nous-mêmes, de prendre soin de nous, d'être un bon compagnon avec nous-mêmes.

Un moyen efficace pour descendre de la tête au cœur est de dire notre colère à voix haute, en l'absence de la personne contre qui nous en avons.

- Dire : « je suis en colère ; j'ai le droit d'être en colère... ».

Nous mettre en contact avec notre ressenti, accueillir notre émotion...

- Inspirer par le nez et expirer par la bouche bruyamment.
- Ecouter le ressenti de notre cœur, le laisser nous conduire dans les différentes strates de notre vécu. **La colère va faire place peu à peu à d'autres émotions** : frustration, tristesse, peur, dégoût... A chaque fois, rester avec cette émotion, l'accueillir, la reconnaître, l'accepter. Continuer ce processus autant de fois que nécessaire pour atteindre le calme et sentir notre corps se libérer de la tension.

A chacun(e) de trouver la façon qui lui permettra d'être plus fort que son impulsivité.

**2) Regarder en face notre jugement sur l'autre, nommer les pensées qui nous habitent contre lui.** Par exemple : il se croit tout permis. Il veut tout décider. Elle me méprise. C'est un(e) raciste...

**3) Traduire notre jugement sur l'autre en notre besoin non satisfait et en notre valeur non respectée.** C'est l'étape la plus importante (voir plus loin l'outil OSBD de la Communication Non Violente).

**4) Remonter de la colère au(x) sentiment(s) initial(ux).** Reformuler nos besoins, valeurs, préoccupations et motivations à partir de nos frustrations, tristesse, inquiétude. Je suis frustré(e) parce que je..., je suis triste parce que je...

#### **5) Formuler une demande**

Exprimer une demande *concrète*, négociable et non une exigence : "j'aimerais que tu me dises une chose que j'ai faite et que tu as appréciée", une demande positive et réaliste (à la portée de l'autre).

#### **6) Retourner à l'autre**

C'est seulement après cette clarification en nous qu'il est temps de revenir à l'autre pour lui exprimer en vérité ce que nous vivons, suivant la méthode de la CNV, prolongée par l'écoute de son vécu. *Voir Chomé*

## Chapitre III. Aborder des situations critiques

*« Les crises mettent à rude épreuve l'excellence de tous, il convient dès lors d'agir en homme de réflexion et de réfléchir en homme d'action »*

*André Malraux*

### L'AGRESSIVITE

L'agressivité est une forme d'énergie, d'esprit d'entreprise, de dynamisme d'une personne qui s'affirme et ne fuit pas les difficultés, les affrontements inévitables de la relation. Dans ce sens, elle n'est pas nécessairement un défaut ; elle est un langage qui exprime une demande. Mais l'agressivité constructive n'est pas facile, car nos peurs nous habitent.

L'agressivité est souvent perçue comme quelque chose de négatif, voire de destructeur. Car elle peut être aussi l'expression d'une émotion colérique qui peut mener à un comportement violent, une sorte de « *manifestation agressive qui part dans tous les sens* ». Une attitude qui se veut provocatrice, exprimée avec intimidation, voire avec une violence menaçante.

En ce qui concerne la valorisation de soi, l'agressivité surgit lorsque sont mis en question notre idéal personnel du moi, notre engagement, nos objets d'admiration, nos cordes sensibles. Dans la relation, s'il est normal que chacun désire réaliser ses aspirations personnelles, il est inévitable d'avoir des conflits et de l'agressivité.

#### **Les Sources d'agressivité en prison.**

Les sources d'agressivité en prison peuvent s'étendre à plusieurs niveaux dans une superposition de facteurs individuel, interpersonnel, groupal, institutionnel et sociétal : au centre, l'individu, qui entre en relation, qui fait partie de tel groupe, qui vit dans l'organisation de la prison, tandis qu'à l'extérieur il provient éventuellement d'une culture différente de la Belgique.

Une découverte à appliquer régulièrement en prison, comme le fait ce visiteur :

*«Une personne peut être prise dans différents cercles de facteurs qui ont une action sur elle. Il faut vraiment comprendre dans quels enjeux vit cette personne, enjeux qui sont à repérer à différents niveaux. »*

Dès le début soulignons nos perceptions différentes par l'explication suivante :

Le visiteur rend visite à une personne incarcérée. Ils établissent une relation.

Le visiteur est belge, et possède un certain bagage de formation, d'éducation, de milieu social. Le détenu, un homme jeune ou vieux qui a un certain bagage de formation, d'éducation, de milieu social, parfois très différent de celui du visiteur. *« J'ai rencontré des détenus qui avaient bac+cinq, hyper qualifiés mais aussi des illettrés »*. Le détenu reste entre les barreaux, fait partie du groupe de la prison, où il vit dans des conditions exécrables : le manque d'intimité, le bruit, l'odeur, le manque d'hygiène, la promiscuité, les transferts en perspective, la violence des rapports dans la prison, tandis que le visiteur vient de l'extérieur, il reste libre et sortira le soir.

Le détenu peut vivre l'irrespect, l'injustice, le racisme, l'inégalité, la pauvreté, la barrière linguistique dans l'impossibilité de communiquer, dans l'abandon, la solitude, en l'absence de considération. Il se sent discriminé, perdu. L'agressivité peut naître de ces situations.

Visiteurs et détenus se rencontrent en prison, dans la même institution qui a ses propres contraintes. Les pays d'origine d'où viennent les détenus engendrent bien des différences : ethnie, langue, culture, religion ou valeurs.

Toutes ces divergences peuvent engendrer des incompréhensions naturelles, parfois des frustrations ou être une source d'agressivité.

Témoignage d'un visiteur :

*« Azar arrive à la visite avec ses béquilles. Suite à une chute lors d'un match de foot il y a quelques mois, il a été opéré (broches), plâtré, mais il dit devoir subir une autre opération, car le pied est de travers. Il est quotidiennement soigné à l'infirmerie et doit avoir une nouvelle consultation.*

*Il est furieux, parle très fort. Son agitation et son irritation sont manifestes. Il ne peut aller au préau que l'après-midi, quand il y a un peu de soleil. Il est alors immobilisé, assis par terre. On lui retire ses béquilles (danger potentiel). Ou bien il fait un petit tour quand des amis le soutiennent. Il est habitué à marcher, muni de béquilles, mais limité dans ses possibilités et dépendant.*

*Dans un entretien précédent, il dit qu'il attend la décision du TAP mais ne se fait pas d'illusions vu l'état de ses victimes.*

*Azar est révolté devant l'injustice : il ne peut consulter son dossier médical auquel seuls sa famille et son avocat ont accès. Il est fâché car les agents pénitentiaires l'accusent de ne pas avoir quitté le préau assez vite pour ma visite (mais il était sans béquilles par terre, on a dû l'aider à se remettre debout).*

*Il est inquiet car on lui a parlé d'une date d'opération, reportée trois fois déjà. Il doit se rendre en ambulance à 100 km et des gardiens doivent l'accompagner. A cela s'ajoute une date hypothétique du TAP. Il revit sans doute des scènes de torture connues à l'âge de 12 ans dans son pays d'origine.*

*Je me sens si démunie devant ce flot ininterrompu où je lis maints problèmes de son histoire qui refont surface.*

*Azar a certes besoin d'une paire d'oreilles pour y déverser sa fureur, se décharger. Flot verbal continu. Il attend de la considération de la part des gardiens pour son handicap. Il aimerait une radio.*

*Il a besoin de voir son avocat (un plus fort que moi, sans doute) pour l'application de ses droits et prendre sa défense. Il est déjà 17h un samedi, mais il dit qu'il va venir. Il me quitte pour attendre l'avocat.*

*Comment faire afin que sa dignité et ses droits soient respectés ? Que la date prévue pour l'opération ne soit pas sans cesse reportée. Que tout déplacement soit possible et autonome au préau. Il me quitte, toujours aussi désemparé.*

*Quand je reviens la semaine suivante, toute visite lui est interdite. Il est puni. Je me sens encore plus démunie ! »*

## Analyse du visiteur et réactions

\*Ce détenu a plus qu'un autre besoin de reconnaissance, d'être stimulé, de prendre lui aussi de la distance. Et de pouvoir reconnaître la collaboration qui lui est apportée (pour marcher par exemple, dans ce cas précis) ;

\*Il aura toujours besoin de pouvoir se réaliser malgré son handicap ;

\*Je pense aux sources multiples d'agressivité dans son cas : la prison, son handicap, impossibilité d'indépendance encore renforcée par rapport aux autres détenus, rejeté des siens, rejeté du groupe aussi ;

\*Je me souviens avoir pratiqué avec lui l'écoute active pour permettre de découvrir qu'il trouve lui-même une ouverture dans sa construction personnelle. Oui, j'ai consacré beaucoup de temps; j'ai osé dire que la réalité des faits était importante à reconnaître ; il y est d'ailleurs parvenu presque de lui-même.

\*Dans ce monde de non-sens tel que cet homme doit affronter l'avenir, comment puis-je être un peu porteur de sens ?

\*Je dois prendre un peu de recul pour gérer moi aussi mon agressivité face à telle situation qui paraît inacceptable, comment reprendre mon calme, mes esprits et savoir le regarder et comprendre qu'il reconnaissait les raisons de son malheur; j'ai pu lui souligner ce signe valorisant.

\*Dans cet échange, il n'y a pas à oublier les victimes collatérales à cette situation, même s'il a été lui aussi victime précédemment et cela est bien difficile : cette réflexion a pu prendre place en m'accrochant à un exemple de victime dont nous avons déjà parlé ;

\*Je tiens à rester perpétuellement avec un regard authentique sur la situation ;

\*Reconnaître parfois les manques mais toujours me souvenir que je ne suis ni tout puissant, ni impuissant, mais que nous sommes des fameux mélanges et ce monsieur devant moi aussi. Je partage avec lui mon souhait de faire appel à un psychologue de mes connaissances qui pourra aider à débrouiller les sentiments dont ce détenu me fait part et l'engager dans cette voie... S'il refuse je peux lui demander d'être éclairé dans une telle circonstance.

\*Je me sens perturbé, mais je me concentre, je m'interroge sur la bonne manière de percevoir la vraie question de l'autre ;

\*Je ne dois pas me substituer à la décision de justice. J'ose le dire tout haut. La loi reste la loi. La décision et la vérité judiciaire font partie de cet environnement.

\*Non je ne partage pas tous les sentiments de ce détenu à n'importe quel prix et je tiens comme à la prunelle de mes yeux aux valeurs auxquelles je crois, dans ma vérité, ma conviction.

### **Quelques pistes pour gérer l'agressivité**

L'attitude de base du visiteur sera de bien distinguer les sentiments exprimés par le détenu.

Il s'efforcera de faire preuve d'empathie et d'identifier le besoin qui est en jeu ;

Il n'hésitera pas à rappeler l'interdit d'un comportement violent.

Peut-être par l'écoute trouvera-t-il une issue valable pour la personnalité de ce détenu ? Le visiteur peut se donner le réflexe d'un temps d'arrêt avec une bonne respiration (*je ne réplique pas, je ne mords pas à l'hameçon de la provocation.*)

\*Faire un bon diagnostic, voir les raisons les plus objectives des faits - et non des généralités -, étudier de façon critique les caractéristiques de la situation et rechercher les ressources pour y faire face avec des techniques adéquates.

\*Prendre en compte les priorités : la sécurité des personnes, les règles en vigueur dans l'institution et solliciter l'aide professionnelle nécessaire.

\*Ecouter et faire preuve d'empathie dans le respect, prendre en compte les émotions et le vécu de l'interlocuteur.

\*Penser à gérer ses propres émotions dans le calme sans parler, en silence, ce qui aidera à reprendre le dialogue.

\*Bien distinguer la colère de la violence : la colère est une émotion - donc peut être acceptable - alors que la violence "*je vais lui casser la figure*" est un passage à l'acte socialement répréhensible.

\*Dans un vécu de colère, il est utile de faire la distinction entre l'*intention* agressive (par intention, nous entendons la motivation sous-jacente, la raison de la protestation) et l'*expression* agressive de la colère (cris, coups, insultes, bris de matériel...) ; le sentiment de colère est en soi ni bon, ni mauvais, ce qui importe, c'est de ne pas laisser libre cours à des expressions violentes qui s'en prennent à l'autre ou qui tentent d'avoir un pouvoir sur l'autre. La question est donc de savoir ce que je fais de ma colère (qui est légitime) pour ne pas

tomber dans des jeux de pouvoir avec l'autre. Cela suppose de pouvoir apprendre à contrôler ma colère, à faire stop pour discerner ce qui est atteint en moi plutôt que de m'en prendre à l'autre. Il est possible de combattre les excès sans pour autant condamner l'intention qui est parfois tout à fait légitime. N'est-il pas nécessaire d'aider la personne (frustrée, blessée..) à ne pas être « un kamikaze » (où sa violence se retourne contre lui) mais à apprendre à éviter ou différer la confrontation violente et inefficace.

## LE CONFLIT

*« Bien gérer un conflit est une opération un peu semblable à celle de défaire un nœud. Tout l'art est de résister à la tentation de tirer davantage sur le nœud »*

Etienne Chomé

Le conflit est inhérent à toute relation humaine, il s'agit d'une opposition de sentiments, d'intérêts ou d'opinions.

Le conflit est un processus impliquant des réactions émotives, mentales et des comportements qui commencent lorsqu'une partie se sent lésée par une autre. Le conflit est un état soumis à l'action de deux ou plusieurs motivations incompatibles.

Progresser dans la relation nécessite une affirmation de soi, quitte à déboucher sur un conflit. Il faut pouvoir exprimer ce que l'on pense franchement au risque de recevoir une critique ou un refus, et oser s'y opposer. Le conflit peut faire progresser la relation.

Ceci permet d'exprimer un refus et d'oser le dire s'il est ressenti comme nécessaire en acceptant de recevoir une critique, en s'efforçant d'écouter activement afin de pouvoir distinguer du positif dans le conflit.

La confrontation, ou les affrontements de but, développés avec ou sans bonne foi en générant des comportements inhabituels variés de différents ordres, par exemple d'agressivité, peuvent engendrer de la colère et se traduire en fantasme violent, ou alors directement en comportement violent.

Face au conflit, il s'agit de se positionner en tant qu'humaniste.

La première réaction utile est probablement de rester calme et de se taire, de patienter un peu, le temps par exemple que la colère puisse être exprimée et de se centrer sur sa respiration pour garder une maîtrise de ses émotions, de

connecter le cerveau cognitif au cerveau émotionnel après qu'un dialogue intérieur s'installe pour décider de la bonne attitude.

Des approches psychologiques peuvent y aider.

### **Les types de comportement reconnus :**

\* *La fuite* : Une attitude où on évite les gens et les événements, de manière active ou passive, consciente ou inconsciente.

Comme visiteur en prison éviter ou même fuir est parfois tout à fait justifié. Certaines situations dépassent nos compétences et nos capacités personnelles.

\* *L'attaque*: Une attitude qui impose quelque chose aux autres et qui ne laisse pas de place au dialogue. Une charge offensive.

\* *La manipulation* : Ce n'est pas annoncer ses objectifs, ou ne pas être clair sur ses objectifs, mais en poursuivre un autre. En prison spécialement, les visiteurs peuvent rencontrer de grandes manipulations. S'y préparer n'est pas inutile. Examinons cette attitude souvent rencontrée en prison. C'est aussi un effet du système !

« Comment reconnaître le manipulateur très vite pour ne pas devenir sa victime et savoir comment y faire face ? » (*voir: I. LEVERT*)

Cette lecture peut donner à réfléchir :

\**Quelques symptômes de la victime potentielle* qui éveillent la méfiance et font voir que l'on a affaire à un manipulateur :

- Se sentir déstabilisé, mal à l'aise, dans le doute, avec un manque de confiance en soi, culpabilisant et inquiétant.
- Ce que je dis ou fais est contraire à ce qui convient, d'après lui.

\**Quelques attitudes révélatrices du manipulateur* :

- Il culpabilise au nom du lien à l'autre, tout en se montrant sûr de lui et de ce qu'il avance
- Il peut se moquer, discréditer, enfoncer l'autre

- Il se montre sous son beau jour, fait de belles phrases d'apparence très documentées

*\*Comment faire face ?*

- Je prends conscience qu'il manipule et je prends du recul
- J'utilise des réponses courtes et simples : par exemple « Je ne partage pas votre avis », « Cela m'est égal » mais je refuse le long débat
- Je me fais respecter et garde confiance en moi
- Je coupe court à son discours

Un visiteur dit:

*« J'ai souvent l'impression d'être manipulé par ce détenu. Est-ce que je me fais des idées ? Je me sens mal à l'aise, je sens de la culpabilité, mais il semble tellement vulnérable ! Quand il m'explique, très irrité, que ce n'est pas lui le coupable, il est furieux que je n'emboîte pas le pas directement... Il a même été si ironique quand je n'acquiesçais pas à ses explications... Il veut me faire voir que c'est lui qui a raison... Le juge se trompe... Il voudrait que je téléphone à son avocat pour dire qu'il a raison... : je me méfie de plus en plus..., il est cependant si désarmé, si gentil, il a été si généreux avec son codétenu qui n'avait pas de cantine, mais je n'arrive plus à me situer clairement, il me fait douter de moi. Il se veut si convainquant. Je reste très prudent et je ne cède pas. Je vais chercher à trouver de l'aide pour y voir clair dans mon attitude avec ce détenu. Voudrait-il se servir de moi ? Est-il si innocent qu'il ne le dit ?*

Oui c'est possible de rencontrer des personnes détenues qui exercent quelques intimidations ou tentatives de manipulation. Le visiteur n'a pas à devenir victime de ce type de manœuvre.

Il a avantage à se référer au cadre fixé et aux balises établies avec le détenu dès le début. Le visiteur n'a pas à dépasser les limites de sa fonction et doit s'y tenir sans culpabiliser.

Notons à ce sujet une nouvelle législation relative aux risques psychosociaux au travail depuis le 1er septembre 2014.

Dorénavant les risques psychosociaux au travail doivent être pris en compte dans la politique de prévention de l'entreprise, comme tous les autres risques pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des travailleurs.

\* *L'assertivité* : à côté de ces comportements négatifs, il faut souligner l'importance d'une attitude positive : l'assertivité.

Cette quatrième attitude s'apprend, se travaille ! Elle peut être privilégiée pour vivre le conflit de manière socialisée.

Définir clairement notre position, la faire connaître et l'affirmer, la défendre sans violence, tout en admettant des positions différentes de la part des autres de manière constructive. Cette notion est développée plus loin.

### **Les besoins actifs dans le conflit**

De nombreuses classifications des besoins de l'être humain sont proposées en psychologie comme par exemple la pyramide de Maslow (1970).

Elles sont souvent contestées car elles postulent que les besoins sont identiques pour tous les êtres humains. Ces modèles ont leurs limites spécialement en ce qui concerne la hiérarchie des besoins. Soulignons quelques besoins fondamentaux complémentaires: la reconnaissance, la stimulation, la structuration du temps, le fait d'être aimé, d'avoir confiance en soi, de collaborer et d'avoir une place qui nous éloigne de ce que l'on vit en prison.

Un besoin est une exigence, une nécessité née de la nature ou de la vie sociale.

Le besoin recouvre donc l'ensemble de tout ce qui est nécessaire à un être, que cette nécessité soit consciente ou non. Au départ, tous les êtres humains ont des besoins identiques.

Notons bien que la satisfaction même de tous les besoins reliés à l'immédiateté ne signifie pas la pleine réalisation de l'homme, qui risque toujours de sentir un certain manque malgré tout.

« Nous voyons des personnalités qui sont parvenues à une réalisation humaine malgré des conditions de vie déplorables, tel Nelson Mandela »

Etre humain est encore d'une autre dimension. Ces besoins peuvent être mis en évidence par rapport aux différentes sources de conflits possibles.

## Les besoins premiers de chacun au regard de la prison.

(à nuancer suivant chacun )

\* *Les besoins élémentaires de survie* : les détenus en prison reçoivent de la nourriture. Ils ont un toit pour dormir. On dira « on prend soin d'eux »

Un sans-abri incarcéré dira : « *Ici on ne crève quand même pas de froid ni de faim, c'est le grand luxe !* ».

\* *Les besoins de sécurité* : les détenus devraient être, en principe, protégés de leurs agresseurs ou de leur victime vengeresse. Pourtant, la sécurité ne règne pas en prison. Pensons « *aux pointeurs* » (pédophiles) qui ne sont pas les bienvenus au préau, de ceux qui se plaignent d'un autre détenu ou des balances qui, d'office, seront menacés. La prison ne peut pas assurer la sécurité de tous.

\* *Le besoin de reconnaissance, de considération, d'acceptation par le groupe, d'association* : dès ce troisième stade, on constate directement les manques. Les conditions d'enfermement souvent inacceptables sont, par ailleurs, une « base solide » pour le développement de conflits.

\* *Le besoin d'estime* : privé de sa liberté, de toute responsabilité, obligé de se soumettre au seul règlement de la prison, le détenu trouvera l'estime ou la possibilité d'exprimer ses capacités ou compétences d'une manière très limitée. Ses ressources personnelles de capacité de cœur et d'intelligence seront rarement reconnues et ne bénéficieront que de peu d'appuis en prison...

\* *Le besoin de réalisation de soi* : le détenu ne pourra que se préparer en prison pour le moment où il retrouvera la liberté. Par exemple en faisant un travail sur lui-même et en se préparant à sa sortie, en cherchant par exemple des appuis professionnels adaptés de certaines asbl.

Tous ces besoins qui ne sont pas rencontrés ou trop souvent inaccessibles derrière les barreaux et leurs insatisfactions sont actifs dans le conflit. Si ces considérations soulignent fort à propos les sources de conflits potentiels qui naissent en prison à propos de besoins humains, même élémentaires, trop souvent inaccessibles aux détenus, elles ne sont pas exhaustives.

**Quelle position allons-nous adopter devant telle ou telle situation ?**

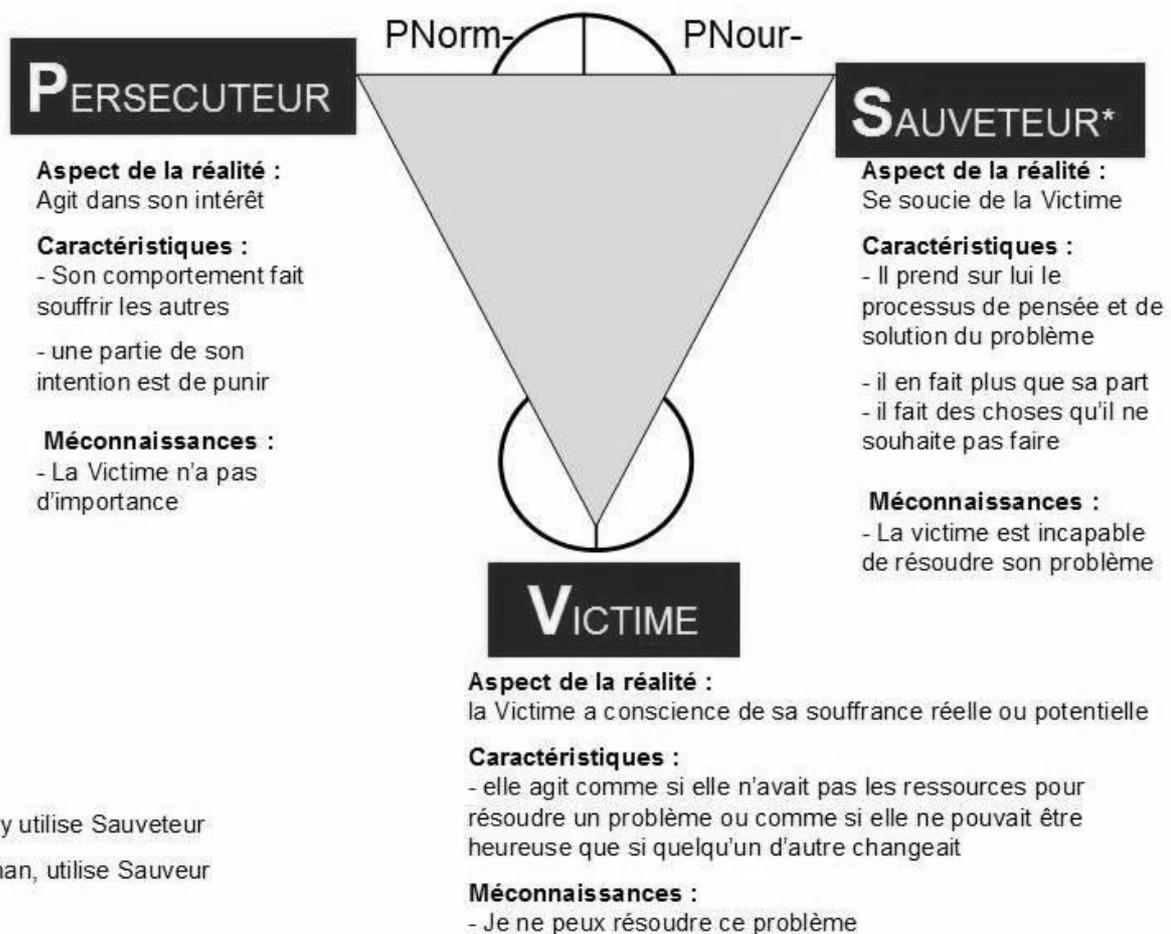
L'analyse transactionnelle met en évidence par des exercices psychologiques la possibilité de se fixer un rôle qui convient le mieux dans une situation donnée.

Mentionnons les positions différentes adoptées par des acteurs se répartissant en trois rôles principaux : le rôle de Persécuteur, le rôle de Victime, le rôle de Sauveur dont ils s'approprient les conséquences et qui les mèneront à une situation différente suivant l'objectif poursuivi.

Ainsi, les acteurs en conflit sont invités par un exercice psychologique à se situer dans les positions des triangles 'dramatique' ou 'gagnant' explicités ci-dessous.

**\*Le triangle dramatique de S. Karpman**

L'explication du scénario relationnel : victime, persécuteur, sauveur en schéma



\* A. Choy utilise Sauveur  
S.Karpman, utilise Sauveur

**\*Le triangle gagnant de A. Choy**

L'explication du scénario relationnel : affirmation de soi, souci de l'autre et vulnérabilité. Chacun prend la responsabilité de sa position.

**Affirmation de soi**

**Aspect de réalité**

La personne agit dans son propre intérêt

**Caractéristiques**

Elle demande ce qu'elle veut  
Refuse ce qu'elle ne veut pas  
Elle donne du feed-back et négocie  
Elle change pour répondre à ses besoins

**Techniques**

Affirmation de soi

**Souci de l'autre**

**Aspect de réalité**

La personne se soucie de ceux qui sont en position de vulnérabilité

**Caractéristiques**

elle ne monopolise pas la pensée  
Elle n'intervient que si on le demande et le souhaite  
Elle n'en fait pas plus que sa part  
Elle ne fait rien qu'elle ne souhaite pas faire

**Techniques**

Ecoute et conscience de soi

**Vulnérabilité**

**Aspect de réalité**

La personne a conscience de sa souffrance, réelle ou potentielle

**Caractéristiques**

Elle se sert de son *Adulte* pour penser afin de résoudre les problèmes

Elle est consciente, elle utilise les sentiments pour résoudre les problèmes

**Techniques**

Résolution des problèmes. Conscience de soi

## Témoignage et analyse d'un visiteur

Application des concepts d'analyse transactionnelle, que sont le triangle dramatique, et le triangle gagnant.

Un visiteur voit Mike une fois par semaine, depuis 7 mois.

*« Mike a pris, jeune, une longue peine, il y a déjà longtemps. Il cherche la prison qui lui convient, il ne la trouve pas, il a fait le tour de toutes les prisons du royaume, s'éloignant de plus en plus de sa famille, qu'il rejette, critique, condamne. Sa santé est mauvaise, problème de dos, son moral est fragile, dépression. Des problèmes, il en a eu avec pratiquement tout le monde à l'extérieur comme à l'intérieur de la prison, le système l'a écrasé, il est dans le rôle de la 'victime', il se croit constamment persécuté, mais 'persécute' lui-même son entourage, traite les surveillants, les directeurs, les psychologues d'incompétents, de manipulateurs, il menace de se suicider, demande l'euthanasie, réclame le cachot, fait une tentative de suicide, crie, hurle, ce qui dérange ses voisins de cellule, se croit possédé par Satan, se fait exorciser mais cela n'a pas marché, blasphème, se plaint de son avocat, de l'administration pénitentiaire. »*

Ouf ! On vient de lui apprendre qu'il est en partance pour une nouvelle prison où il espère qu'il aura enfin le suivi psychologique qu'il doit recevoir. Il croit avoir gagné, l'espoir renaît, il appréhende la liberté, il se demande dans quel état il sera, si jamais il était libre ! Il se sent si petit, si faible, si démuné.

*Dernier entretien, Mike est en forme, il n'a pas très bien dormi, mais le moral est bon, il a finalement eu un suivi psychologique de confort, qui s'est bien passé ! Luc ne laisse pas paraître qu'il est surpris, car c'est la première fois que Mike émet un avis positif. Ils parlent de son futur transfert, comment aborder un nouvel établissement, c'est l'occasion de réfléchir à une manière de se comporter, de préparer sa libération conditionnelle qui lui sera bientôt accessible. Ils parlent de formation, et vu ses problèmes de dos, Mike dit qu'une formation de soudeur n'est plus envisageable. Luc constate qu'il a de belles grandes mains, il écoute, puis il fait semblant de pétrir du pain, et il poursuit en disant que la cuisine pourrait l'intéresser ! Incroyable, Luc ne l'a jamais vu dans un tel état d'esprit. Luc et Mike se quittent contents de leur rencontre, ils se reverront lundi prochain.*

Le visiteur imagine l'avenir : Mike a été transféré, il a reçu un suivi psychologique. Le psychologue a travaillé avec Mike, l'écoute, l'affirmation de soi, la conscience. Au triangle dramatique a été substitué le triangle gagnant...

*« Mike adopte moins le rôle de persécuteur, il a maintenant le souci de l'autre, il se soucie de ceux qui sont en position de vulnérabilité, il ne monopolise plus l'attention, il n'intervient que si on le lui demande.*

*Mike adopte moins le rôle de la victime, il est conscient de sa souffrance réelle ou potentielle, il se sert de « son Adulte » pour penser et pour résoudre ses problèmes.*

*Mike agit dans son propre intérêt, il se demande ce qu'il veut, il refuse ce qu'il ne veut pas, il donne du feedback et négocie, il change pour répondre à ses besoins, il ne se punit pas (ne se condamne pas).*

### Témoignage et analyse d'un autre visiteur

*« Dès ma première rencontre avec Julien (nom d'emprunt), je me sentis mal à l'aise, quelque chose clochait et bien entendu je ne savais pas quoi. Je n'étais pas novice, j'avais déjà rencontré de nombreux détenus avant lui et si j'avais certes déjà éprouvé quelques difficultés relationnelles avec certains, au fil des rencontres, nous habituant l'un à l'autre, nous avons toujours fini par trouver un mode de communication satisfaisant, parfois même une véritable amitié, comme ce fut le cas avec Hilaire (nom d'emprunt).*

*Avec Julien ce fut tout de suite différent, « quelque chose » en lui m'était désagréable et je ne savais évidemment pas quoi ! Il n'y avait, ni dans ses propos ni dans ses attitudes, aucune forme d'agressivité, et pourtant je ressentais une sensation désagréable, qui au fil des rencontres prenait de plus en plus d'ampleur.*

*Julien ne semblait pas éprouver ces difficultés envers moi, il me disait que mes visites l'aidaient beaucoup. De mon côté j'essayais de lui venir en aide de mon mieux, tout en culpabilisant de me dire que, peut-être pour un, autre j'en aurais fait plus.*

*De plus, il me raconte qu'il n'a pas d'amis en prison, que personne ne l'aime. Je dois m'avouer que moi non plus je ne l'aimais pas !*

*Autant je n'avais pas hésité à soumettre aux éventuelles critiques du groupe de parole des visiteurs le lien amical qui m'unissait à Hilaire, autant je n'avais pas envie de parler de Julien...*

*A chaque rencontre j'essayais d'analyser l'étrangeté de cette relation, d'essayer de comprendre ce qui dans ses paroles ou ses attitudes provoquait en moi cette antipathie. Julien éprouvait de nombreuses difficultés administratives et à chaque fois que je le voyais entrer dans le parloir chargé de tous ses dossiers pour que nous y mettions un peu d'ordre, c'était pour moi un soulagement. J'avais quelque chose de concret à faire avec lui et pour lui. Sans doute cela me permettait de déculpabiliser un peu !*

*Toujours à la recherche d'une réponse à mon ressenti, je me posais de nombreuses questions :*

*- Pour la première fois j'avais « hérité » du détenu d'un autre visiteur, je n'étais donc pas le premier. Avais-je peur de la comparaison qu'il pourrait faire et qui ne serait peut-être pas en ma faveur ?*

*- Je connaissais les raisons de son incarcération et il n'y avait là rien qui me choquât particulièrement. Je rencontrais d'autres détenus qui avaient commis des actes à mes yeux bien plus dérangeants sans que cela n'altère notre relation.*

*- Tout en étant en demande d'aide, Julien faisait partie de ces personnes qui sont « dans le savoir » et par conséquent peu enclines à l'ouverture d'esprit. C'est là effectivement un trait de caractère qui peut rendre une personne assez inintéressante à mes yeux. Mais une rencontre en prison se doit-elle forcément d'être intéressante pour le visiteur ?*

*Quelques mois plus tard apprenant qu'un poste de servant des salles de visite est vacant, un travail moins mal payé que d'autres et très recherché, Julien entreprend avec mon aide les démarches et réussit à être engagé. Au bout de seulement quelques jours il me fait part de ses difficultés avec les autres détenus qui, dit-il, lui cherchent noise. Bien entendu c'est un*

poste délicat, soumis aux demandes de faveurs illégales et donc comportant un risque certain. Il y a deux servants en salles de visite, le deuxième est un jeune homme un peu démuné que Julien a manifestement pris sous son aile protectrice. En dépit de ce que me raconte Julien, la situation entre eux me semble un peu tendue et finit un jour par dégénérer complètement jusqu'à une agression dans le parloir avocat en ma présence. Son binôme revenant d'avoir discuté avec le chef quartier, Julien voulait absolument savoir ce qu'il avait dit. Ne tenant nul compte de mes demandes répétées de fermer la porte du parloir et de laisser l'autre tranquille, il a tellement insisté que son binôme a perdu le contrôle de lui-même et une bagarre s'est déclenchée.

En prison les bruits courent encore plus vite qu'à l'extérieur et en quelques jours de nombreux détenus avaient pris Julien en grippe au point de proférer des menaces de mort à son encontre.

La chose prit tant d'ampleur que la direction de la prison décida de le mettre sous régime de protection spéciale.

A chaque fois que je le rencontrais, Julien se posait en victime, rien n'était de sa faute, jamais !

Apprenant au fil des entretiens qu'il avait déjà éprouvé des difficultés similaires avec de nombreux détenus dans les autres établissements pénitentiaires qu'il avait fréquentés, j'ai vainement essayé de l'amener à se poser quelques questions si son comportement vis-à-vis des autres ne pouvait pas parfois être à l'origine de ses difficultés à répétition.

Son unique réponse fut : « Vous essayez de dire que c'est de ma faute ? » Que répondre à ça ? « Ce n'est pas ce que je vous ai dit, je pense qu'à votre place je me serais posé la question ». Mais Julien ne se pose jamais de questions, Julien connaît toutes les réponses !

Julien a été transféré à sa demande dans une autre prison, j'ai été content pour lui, j'ai été soulagé pour moi !

## Tentative d'analyse à partir des deux scénarios relationnels

En quoi la formation « communication et gestion de conflits » aurait-elle pu m'aider à mieux comprendre et par conséquent à mieux gérer cette situation ?

Julien possédait une facilité déconcertante à se mettre en position de conflit avec les autres et pourtant, à écouter ses propos, il ne faisait rien pour ça. Pour ma part, sans que nous soyons véritablement en conflit, il réussissait néanmoins à venir rapidement à bout de toute l'empathie dont je pouvais user à son égard.

### ***Triangle dramatique de Karpman***

Dans ma relation avec Julien j'ai aujourd'hui l'impression que nous jouons sans cesse au chat et à la souris du triangle dramatique, nos rôles respectifs alternant inlassablement entre les trois positions du triangle : Sauveteur – Persécuteur – Victime.

Le sauveteur se soucie de la victime et est amené à faire des choses qu'il n'a pas forcément envie de faire : dans mon cas, à me forcer à ne pas interrompre les visites à ce détenu. La victime n'est quant à elle pas en mesure de résoudre son problème.

Il est aisé de passer de la position de sauveteur à celle de victime, c'est-à-dire potentiellement en souffrance. A ce stade ses ressources pour faire face à la situation étant fortement entamées, il devient inefficace et pour l'autre et pour lui-même.

De son côté le persécuteur, investi dans la satisfaction de ses propres besoins, semant le vent se trouve à récolter la tempête et à se retrouver ainsi lui-même en souffrance, sans pour autant être conscient d'en être la cause première.

Un triangle infernal, un jeu de manipulation en somme dont il eut fallu sortir plus vite.

### ***Triangle gagnant de Acey Choy***

L'alternance se joue ici entre : Bienveillant – Réactif - Vulnérable

Rester bienveillant, se soucier de la personne vulnérable sans pour autant se substituer à elle, permet de rester pleinement à l'écoute, un aspect non

négligeable pour un visiteur de prison, sans prendre le problème en charge mais en lui offrant simplement un espace d'expression.

La position de l'affirmation de soi possède l'estime de soi. Capable de poser clairement ses propres limites, il réussira mieux à préserver son capital d'empathie. L'ancien persécuteur par exemple n'ayant plus un accès aussi aisé à la manipulation laissera une place équitable à son interlocuteur.

Le « vulnérable », sorte de pendant version estime de soi du rôle de victime dans le triangle de Karpman, sait reconnaître ses émotions négatives et les partager. Il ne mettra plus une grande partie de son énergie dans la recherche de solutions pour sortir d'une situation dérangeante, induisant plus facilement le vulnérable au respect... ?

## LA VIOLENCE

User de violence, c'est user d'une force brutale pour contraindre par le passage à l'acte qui est socialement répréhensible.

### Quelles violences en prison ?

*\*Pour les détenus*, les violences sont nombreuses et peuvent être de différents ordres : physique, moral, psychologique. Cette violence peut se manifester spécialement envers les victimes, eux-mêmes, d'autres détenus, les agents pénitentiaires, le système pénitentiaire.

Il n'est pas rare de voir des mutilations aux bras, d'entendre que les coups ont volé, de voir des cicatrices et d'écouter les drames des cachots, des souffrances, des désespoirs.

*\*La violence est partout* : dès le début de l'agression commise et tout d'abord pour la victime qui a été abusée. Pour le détenu la violence est forte dès le moment de l'arrestation... et jusqu'après sa sortie de prison :

Au poste de police tout semble si violent. En prison, les conditions carcérales sont violentes : les odeurs, les bruits les lieux exigus, l'oisiveté, les bagarres, le strict, le cachot, la violence entre détenus, les violences psychologiques, les vengeances envisagées surtout du fait de ne plus être reconnu comme un

homme. Le détenu n'a plus qu'à observer le règlement et surtout ne plus prendre aucune responsabilité d'orientation de sa vie.

*\*Au départ* les sentiments éprouvés par les détenus peuvent s'aligner sur toute la gamme, il est impossible de les citer tous : la tristesse, la colère, le découragement. Les détenus peuvent se sentir comme tout être humain angoissés, honteux, démunis, effondrés, désespérés, indignés, nerveux, soupçonneux, courroucés, révoltés etc...En effet, ils ont besoin comme tout homme de vivre dans des conditions convenables : hygiène, air, lumière, respect de la dignité de leur personne dans le respect de leurs droits, formations et activités pour penser correctement à l'avenir.

*La violence en prison est bien plus fréquente* que dans la société en général.

Arriver à des comportements violents dans ces conditions n'est pas rare.

*\*Il convient de trouver les mots pour exprimer les demandes* qui sont liées à ces situations avec une priorité à l'encadrement permettant le respect de la dignité humaine, suivant le plan de détention inscrit dans la loi Dupont. La violence est tellement grave que nous avons travaillé depuis longtemps ce thème spécialement repris dans le texte consacré à la CNV (voir plus loin).

## Chapitre IV. Travailler ce qui relie

Parmi les attitudes qui favorisent « ce qui relie » toute relation humaine, l'écoute, l'assertivité, la communication non violente et l'évaluation d'une décision à prendre retiennent particulièrement l'attention du visiteur dans sa rencontre avec le détenu.

### L'ÉCOUTE

L'écoute active est une technique de communication qui, selon Carl Rogers, repose sur le respect strict de cinq impératifs :

1. *L'accueil* : savoir accepter l'autre comme il est. C'est une attitude empreinte de respect et de considération pour favoriser la confiance et manifester un réel intérêt. C'est considérer l'autre comme la personne la plus importante au monde mais sans arrière-pensée, c'est-à-dire sans en attendre un retour.
2. *Être centré sur ce que l'autre vit et non sur ce qu'il dit* : c'est aller au-delà des faits pour s'ouvrir à la façon dont l'autre ressent les choses avec "ses tripes".
3. *S'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même* : plutôt que de voir le problème en soi, il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre. Si on prend le chômage comme exemple, certaines personnes le vivent comme un échec, d'autres comme une sanction, etc.
4. *Montrer à l'autre qu'on le respecte* : c'est donner à l'autre l'assurance que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses sans empiéter sur son domaine et sans se transformer en apprenti psychologue qui "voit" dans l'inconscient de l'autre.
5. *Être un véritable miroir* : il s'agit, non pas d'interpréter "votre problème c'est cela" mais de se faire l'écho de ce qu'il ressent : "*ainsi, vous ressentez profondément que...*". Tout l'art est ici de mettre en relief les sentiments qui accompagnent les mots de l'autre.

Selon un visiteur l'écoute c'est :

*« Trouver l'autre, là où il est dans sa joie, sa peine, sa douleur ou son erreur et le reconnaître dans sa fragilité pour mieux apprendre à le*

*comprendre, et accepter simplement ce qu'il veut bien dire, être là et l'accompagner dans ses évolutions, et l'écouter jusqu'au bout ».*

C'est également être entièrement 'capté' par l'attention portée à l'écoute aussi en observant les attitudes ou les sentiments éprouvés par le détenu. Répéter la demande du détenu, la reformuler afin de lui montrer que nous avons bien compris toute son histoire. Et si nous posons des questions dans un deuxième temps elles seront uniquement d'ordre général, non invasives pour ne pas envahir son jardin secret.

Le temps que je veux consacrer, le respect de mon interlocuteur, la tolérance de certains propos ou attitudes, ma volonté de m'adapter, l'empathie que je peux manifester sont ici en pleine action, comme aussi ma patience sans toutefois approuver des propos inacceptables pour moi pour lesquels je mets mes limites : *« Là je ne partage pas cette manière de dire, ou cette opinion »* Reste que quand les détenus disent : "Vous ne savez pas ce que c'est..." "C'est vrai, c'est impossible de me mettre à votre place ».

### **Témoignage et essai d'application**

Marc arrive à la visite très sombre : Il me dit bonjour gentiment tient sa main sur lui et je perçois dans son regard une grande détresse. Il raconte :

*« J'ai vraiment mal commencé ma journée : le servant, cet imbécile, m'a servi le café brûlant et a versé la moitié sur ma main, il rigolait, à croire qu'il l'a fait exprès. J'ai hurlé ! »*

Vous avez encore mal ? Vous l'avez mise sous l'eau froide ?

*« Regardez : c'est encore tout rouge »*

Cette journée s'annonce dure...et Marc se renfrogne...il est bien maussade ce matin. Il se tait. Je me tais aussi ... Après un temps...: vous dites cette journée s'annonce dure ?

*« Je vous ai déjà raconté combien ma fille compte pour moi »*

Effectivement et heureusement je me souviens de son prénom et à peu près de son âge : vous parlez de Colette qui a cinq ou six ans ? Je vois un premier sourire ce matin sur ce visage particulièrement fermé.

*« Oui, c'est bien Colette, mais vous savez elle entre en deuxième année maintenant : elle est super douée, elle a eu*

*90% sur son bulletin. C'est une petite fille formidable ! Elle est jolie comme un cœur, elle m'a fait récemment un beau dessin...je vous le montrerai la prochaine fois »*

Marc me parle des desserts préférés de Colette. Il me parle longuement de sa dernière visite. Le temps passe et je me questionne pourquoi alors cet air maussade qu'il ne peut cacher ? Je le laisse aller au bout de son récit et enfin il dit ;

*« Le problème c'est sa maman ! »*

Je le regarde, interrogative :... sa maman ?

*« Elle devait revenir avec Colette, mais elle m'a refermé le téléphone au nez... elle ne veut plus revenir... elle est maintenant avec l'autre ! »*

Marc se livre ainsi enfin et me raconte ses problèmes affectifs avec cette femme, il se déchaîne dans les explications. Je m'efforce de le laisser s'exprimer tout en gardant le cap de la raison, du bon sens aussi.

Cette visite a vraiment été un point important de soulagement pour Marc, me dit-il, de trouver comment réagir avec cette femme et son nouveau compagnon. Rien n'est résolu, mais Marc sait maintenant partager cette question qui le mine.

Les efforts d'écoute pourront toujours être renouvelés et expérimentés par les visiteurs. En fonction de chacun attitude, ils peuvent se concentrer, poser les questions adéquates et reformuler les propos de l'interlocuteur, s'adapter à lui et créer ainsi un climat de confiance propice à la relation.

### **En écoutant souffrir** de Jacques Arènes

Les visiteurs sont souvent en souffrance en écoutant celle des détenus. Le témoignage de cet auteur adressé à des psychologues est fort éclairant pour les visiteurs de prison.

*« La souffrance a tendance à faire fuir. Le souffrant est tabou, au sens où, dans les religions traditionnelles, certaines personnes ne sont pas approchées par angoisse qu'elles ne contaminent par leur caractère sacré ou leur impureté.*

Nous avons peur d'être envahis par la souffrance de l'autre. Un professionnel de l'écoute repère, avec l'habitude, comment il se raidit parfois intérieurement en écoutant de grandes souffrances. A entendre tous les jours la douleur de l'autre, deux dérives opposées également dommageables, sont possibles : d'un côté on peut se blinder, et tellement mettre à distance la plainte de l'autre qu'elle n'est plus qu'un discours comme un autre à décrypter ; d'un autre côté, on peut se noyer avec le souffrant en étant fusionnel avec lui.

Il s'agit de tenir la ligne de crête qui passe entre les deux voies. Reconnaître la souffrance, l'identifier telle qu'elle est et non pas telle que nous la décodons, et, en même temps, ne pas y mêler notre imaginaire, en se disant par exemple : « Ce serait terrible, si cela m'arrivait. » Ou bien, au contraire : « Dans la même situation, je m'en tirerais beaucoup mieux ».

Un psy peut cependant laisser se déployer en lui une forme d'identification à celui qu'il accueille, par laquelle le tourment intérieur de l'autre est reconnu, et pas seulement avec l'intellect. Il se tient alors près du lieu de la douleur de son semblable sans pour autant se mélanger à lui, comme un entre-deux où il l'accompagne. Il risque peu d'être entraîné dans les marécages intérieurs de son patient, mais il prend quand même le risque d'être ébranlé.

J'ai le souvenir d'un fils évoquant devant moi la mort de sa mère en de terribles circonstances. J'avais d'abord à me tenir en ce lieu-là avec lui.

Je n'avais pas à lui faire comprendre qu'il n'était pas seul en cette épreuve, car la solitude est le fond de la souffrance, mais à reconnaître, identifier, regarder avec lui sa fournaise, avant que de commencer à travailler.

En écoutant la souffrance, il faut éviter d'être blessé avec l'autre, nous ne lui rendrions pas service. Mais nous pouvons être atteints : j'y vois une différence qui n'est pas subtile. Etre auprès du feu et non pas dans le feu, c'est sentir ce que peut être sa morsure, sans pour autant y laisser sa peau.

Un jeune psy est souvent plus sûr de soi, en partie d'ailleurs pour se défendre. Il pense que toute situation mérite une réponse ou que tout mystère peut être déchiffré. Mais il écoute sans doute moins bien.

En avançant en âge, le psy tolère de ne pas comprendre tout de suite : il a une écoute plus « nue », et n'encombre plus son esprit des outils de lecture qui rassurent.

Les grilles théoriques sont là, mais elles n'obstruent plus le paysage. La souffrance de l'autre est aussi plus réelle et perceptible dans son côté parfois irréconciliable. Mais la reconnaître est déjà une partie du chemin ». *Jacques Arènes*

## L'ASSERTIVITE

L'Assertivité est une aptitude, face à une situation donnée, à savoir s'affirmer pour défendre son point de vue, à le faire valoir sans violence tout en admettant les positions différentes de la part des autres. Ses objectifs sont clairs, négociés et acceptés tout en poursuivant la quête permanente de solutions aux problèmes et aux conflits qui sont abordés de front avec la volonté de les résoudre. Si la capacité assertive tient compte du côté matériel des situations, elle met spécialement en valeur l'aspect relationnel et l'estime de soi.

Communiquer avec assertivité peut se travailler, s'acquérir progressivement, devenir régulier dans notre comportement et se manifester par la mise en œuvre d'une attitude d'écoute alternant avec l'exposé clair de son propre point de vue.

Elle se vit dans le respect des valeurs humaines, de la sensibilité et des droits de l'autre.

### Témoignage - analyse

Je rends visite à René depuis des mois très régulièrement. Il est généralement calme et m'a parlé du sport comme défouloir important, de la bibliothèque qu'il fréquente, et nous avons beaucoup échangé à propos de livres, notamment du courage de Martin Gray, auteur de : « Au nom de tous les miens », qui a des raisons familiales de se sentir très mal.

René est très mécontent, se plaint amèrement de ne pas recevoir de visite de son père en prison. Il se montre anormalement agressif lors de ma visite et très exigeant avec moi ce jour-là :

-« Vous pourriez venir à une heure plus calme de la journée, le soir par exemple... »

-« Vous pourriez chercher sur l'ordinateur telle information juridique concernant mes droits en prison ...»

Sur un ton vindicatif :

-« Vous pouvez me faire un versement pour ma cantine ...»

René se montre tout à fait exagéré en cette fin de semaine, et 'veut' imposer ses désirs. Il y a peu de temps il s'était déjà montré agressif.

Voici ce que je comprends de cet homme qui a été trop direct cette fois : son père lui a fait dire qu'il ne viendrait pas le voir tant qu'il est en prison. Il est fort laissé à l'abandon car son avocat n'est plus passé le voir. Il essaie de fuir sa cellule quand son codétenu se branche chaque soir sur cette émission qui l'énerve. Pour se calmer il veut avoir une cantine comme l'autre.

Je ne ferai pas changer René dans son opinion que je considère comme très exagérée et inadéquate ...non, sa mentalité se dégrade, il ne changera pas.

Je suis aussi moins bien disposée ce matin : son air et sa manière de me parler m'énervent pour ne pas dire qu'ils m'excèdent.

Arriverai-je aujourd'hui à lui dire qu'il ne respecte pas mon rôle de visiteur ? Pour ma part, je peux faire des visites en journée, mais suis attendue à la maison le soir. Il n'est pas question de me substituer à son avocat et pour qui me prend-t-il ? Que croit-il ? Et sur quel ton s'adresse-t-il à moi ? Je sous-entends presque : « vous n'avez qu'à... » !

Je reprends mon souffle et vais m'efforcer d'avoir un comportement assertif : ne pas lâcher mes idées concernant ma conception des visites en prison. Je ne vais pas non plus baisser les bras et abandonner cet homme déjà bien éprouvé.

- Me brancher d'abord sur ce qu'il veut me dire encore par rapport à son père.
- Etre « empathique » à son égard et à l'écoute vis-à-vis du foot qu'il pratique régulièrement.
- Redire que je ne suis pas avocat et que je ne suis pas capable de l'aider dans ce domaine : ce n'est pas mon rôle.
- Que je comprends bien son besoin de cantine, mais je ne suis pas en capacité d'y faire face.
- Reprendre la conversation du début et lui montrer que je ne suis pas insensible, mais que j'ai moi aussi des limites.

Je quitte René apaisée : je ne l'ai pas envoyé promener, mais je me suis fait respecter.

## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

Il s'agit de trouver des clés avec des « mots » pour empêcher ou neutraliser l'agressivité, la violence rencontrée.

Clarifier, accueillir et dire avec des mots ce qui se passe en moi maintenant sans critique, reproche ou jugement et écouter avec bienveillance ce qui se passe en l'autre.

La Communication Non Violente a fait l'objet d'un travail des Visiteurs AVFPB le 19 octobre 2011 avec la collaboration d'Anne van Stappen, médecin et spécialiste en CNV<sup>1</sup>.

La méthode de communication non violente est particulièrement précieuse, car elle peut être appliquée dans plusieurs situations où la violence et les gestes de violence peuvent être épargnés.

### Grille d'analyse

L'harmonie du « SOI et L'AUTRE » est atteinte par la reconnaissance et la mise en place des quatre étapes suivantes :

1. **L'observation**: savoir citer des faits sans y ajouter d'évaluation. « L'observation est un point capital dans la résolution des conflits car elle fait la distinction entre ce qui est et ce qu'on en pense. C'est un espace où le dialogue redevient possible » dit Chr. Goffard.
2. **Les sentiments** : percevoir et nommer ses sentiments éprouvés dans des situations vécues
3. **Les besoins** : savoir reconnaître et exprimer ses besoins comme décrits plus haut à partir de la pyramide de Maslow (besoins vitaux de survie, besoins de sécurité, besoins de reconnaissance, besoins d'épanouissement ou d'estime et aussi de réalisation de soi).
4. **La demande** : faire une demande, qui permettra de sortir de la situation conflictuelle c'est être proactif et prendre sa vie en main.

<sup>1</sup> voir Trait d'Union n° 1 – mars 2012

**Exercice théorique d'une visiteuse** qui cherche à comprendre la CNV afin d'aider un détenu à éviter la violence et a de plus un effet bénéfique pour l'objectif poursuivi à partir d'un témoignage :

*« Oui évidemment je sais que j'ai été jugé : mais vous trouvez juste ce temps qu'ils mettent à tout recommencer à chaque fois : Je trouve cela injuste. Ils veulent quoi de moi... que je m'écrase ? Vous savez dans le fond j'ai peur, mais j'en viens à être révolté.*

*Je suis diminué, humilié, désespéré... Cette fois je vais tout foutre en l'air, j'ai mon plan :... ils verront et ils auront mal, je n'ai plus rien à perdre Je me sens comme une boule de haine et j'ai des pensées mauvaises. »*

*« Je ne suis rien pour eux. Mon père n'est même jamais venu me voir ici. Je suis un homme... J'ai besoin d'affection... Je voudrais préparer vraiment mon avenir... Je veux donner du sens à ma vie...Je voudrais tout cela et je suis à Zéro. Si au moins ici ils vous préparaient à reprendre la vie, je pourrais travailler, je suis capable, et je suis toujours loin sur la liste d'attente de la formation demandée. Je rêve de fonder une famille, avoir des enfants : une vie normale quoi ! Mais rien à l'horizon ne se profile...*

Comme visiteuse je suis perturbée par ce que j'entends ; comment pourrais-je apprendre au détenu à appliquer cette méthode de CNV ? J'examine les quatre étapes sur base de ce témoignage. Comment m'y prendre ?

#### *Observation de la situation : les faits précis*

- Il dit tout son mal être actuel, je l'entends bien et je le vois ici en prison.
- Il souligne ses conditions de vie, toujours dans ces lieux exigus, avec cette atmosphère oppressante, ces bruits et ces odeurs, à ne rien faire sauf à « *gamberger* », surtout sans avancement en perspective pour son avenir.
- Il craint de ne plus y arriver avec tous ces retards, alors qu'il est encore bien jeune et voudrait se sentir reconnu.
- A part le foot, il n'a rien à faire valoir dans son grand isolement.
- Et dehors personne ne l'attend. Il dit n'être rien pour eux, sa famille et les autres.

*Les sentiments ou ressentis* que le détenu semble éprouver devant ce constat :

Il se dit perturbé de sentir sa vie qui file de cette manière et toute son énergie anéantie, et le temps de sa jeunesse perdu.

Il trouve sa situation injuste ; il a peur ; il est fâché, découragé, humilié, déresponsabilisé, haineux, désespéré.

*Les besoins* de ce détenu.

Il a besoin de comprendre l'état d'avancement de son dossier et de faire le point sérieusement avec le service interne de la prison (qu'il ne rencontre plus en l'absence de personnel qualifié).

Il a besoin d'une aide extérieure également qui le suive. En effet rien ne bouge dans le système pénitentiaire où il n'est pas non plus dans les priorités de ce service.

Il devrait avoir aussi un nouveau contact avec son avocat.

Il a besoin d'être soutenu dans ses réflexions et sur l'avancement de son dossier.

Il a un coin de lumière moqueur dans les yeux quand il imagine retrouver le fil de sa vie, malgré cet environnement qui ne se modifiera guère.

Il voudrait avoir la possibilité d'écrire à l'aise à certains moments pour se refaire plus calmement.

*Les demandes* que le détenu pourrait exprimer :

- Redevenir acteur de sa vie, mais comment y parvenir ?
- Etre bien dans sa tête... avec l'aide d'un psychologue extérieur en osant aller au fond et mettre en place le nécessaire pour y parvenir.
- Redémarrer avec un vrai plan de reclassement et réintroduire les démarches de formation en les justifiant pour participer à ce plan de reclassement.
- Se remettre à jour en cherchant bien et en osant demander de l'aide au Service Psycho-social de la prison (SPS) pour la préparation active de sa sortie et s'y appliquer.
- Examiner concrètement comment reprendre contact avec sa famille (ce sera peut-être le plus difficile).

- Mettre en place les moyens de sortir digne avec les perspectives de sa réintégration dans la société.

### Exercice pratique avec un détenu qui se trouve devant ce choix.

**Meloun** (*prénom d'emprunt*) a obtenu une nouvelle chance de semi-détention avec formation ! Mais quand sera-t-il fixé ?... cela peut encore être long.

Comment s'en tirer en cellule car avec ce gars comme codétenu il devient fou ! Comment contenir sa colère, ne pas commettre l'irréparable de tout casser et aller au cachot, car il comprend que s'il a obtenu cette nouvelle chance et que maintenant il se déchaîne, sa semi-détention sera remise en cause.

*« Madame, je suis foutu ! Je n'en peux plus ! Je vais vous expliquer et en même temps je veux tellement revoir ma fille :*

*« Je crains de ne pas y arriver, je ne supporte plus mon codétenu !*

*Pour arriver à voir le directeur je vais devoir (dans ma cellule) casser la table, alors j'arriverai à voir le directeur et serai changé sauf s'il m'envoie au cachot, mais alors vous imaginez qu'ils ne me feront pas de cadeau !*

*Etre confirmé en prison pour des mois ? Non l'horreur, mais j'ai déjà tenu si longtemps avec ce type... je ne le supporte plus »*

Meloun est un homme à qui je rends visite depuis de longs mois Il est doué et a fait quelques études. C'est un homme capable de comprendre, je pense, ce que je viens d'intégrer de la CNV. Il arrive à la visite très découragé et très en colère.

Je lui explique la méthode de la Communication non violente avec les quatre étapes et que ce serait peut-être une autre manière de s'en tirer plutôt que par la violence et tout gâcher pour le résultat final.

Et nous faisons l'hypothèse qu'il soit vraiment très puni : la semi-détention acceptée ne serait-elle pas remise en cause ?

Meloun accepte d'essayer et prend note.

Il repasse en revue la situation à partir des différentes étapes d'une communication non violente, s'efforçant d'être précis et exact sur chacun de ces points pour se préparer au mieux avec le plus de calme possible tout en

restant serein, « *dans le vrai* ». Nous recommençons l'exercice en quatre étapes dans ce contexte précis.

Il m'explique longuement et en arrive à noter à peu près ceci :

\*Mon observation :

*« Mardi mon codétenu est resté sur son lit en dormant d'un air complètement malade de 9h à 11h45, puis à moitié réveillé pendant le repas. Il redormait de 13h10' à 15h55' et de 17h10' à 19h, il a commencé à vivre vers 21h. Pendant ce temps-là pas question que je bouge, sinon il est furieux.*

*Je n'ai plus de repère possible dans la journée ! »*

\* Mes sentiments :

*« Je suis très mal à l'aise dans cet environnement qui me rend furieux, c'est insupportable, je suis tellement contrarié, et dégoûté, mais aussi tellement seul, je suis exaspéré et irrité, sous pression et tendu. Je n'en peux plus ! »*

\*Mes besoins :

*« Pendant la journée, j'ai parfois besoin d'ouvrir la fenêtre qui grince ; de me laver les mains ; de faire attention à la porte de l'armoire qui ferme mal, de regarder une émission TV... De vivre quoi ! »*

\* Mes demandes :

*« Je voudrais obtenir un solo ; Si cela n'était vraiment pas possible, partager ma cellule avec un codétenu qui vit normalement en journée en tous les cas ! »*

Meloun m'a quitté un sourire aux lèvres, fort de cette expérience et confiant qu'il ne ferait pas des choses inconsidérées. Son intention était d'envoyer une demande écrite et donc justifiée au Directeur de la prison...

Il veut tout mettre de son côté pour revoir le plus rapidement sa petite fille.

Je n'ai plus revu Meloun... il était en semi-détention !

## L'ÉVALUATION : POUR / CONTRE

Pour prendre une décision ou une orientation en toute connaissance de cause et espérer trouver une bonne solution équilibrée, l'application de cette grille d'évaluation donne de bons résultats.

Et le discernement que nous devons faire s'en trouve clarifié.

Se donner le temps de la réflexion et impliquer son bon sens en vue de bénéficier de retombées favorables est souvent constaté comme une excellente chose.

Très simplement, aligner en deux colonnes :

Côté positif	Côté négatif
Le Plus	Le Moins
Les Avantages	Les Inconvénients
Le Pour	Le Contre

### Exercice

A partir d'une situation donnée, un détenu hésite : « *Je vais dire à ma fille de ne plus venir me voir ?...* »

Les résultats sont surprenants :

#### Aspects positifs

- Je vais la protéger de la Prison
- Je vais lui permettre d'épargner son temps pour étudier
- Elle pourra épargner la visite de sa maman qui a le pied foulé
- Elle fera une économie de transport
- J'imprime mon autorité

#### Aspects négatifs

- Je serai privé de ne plus la voir
- Elle sera privée d'avoir de mes nouvelles en direct
- Je vais souffrir de me questionner à propos de ses efforts
- Cette économie n'a pas grande importance
- Elle a besoin de décider, elle est grande déjà

Après réflexion : le détenu décide :

Et si j'en parlais à ma fille ? Nous pourrions évaluer ensemble ce qui convient le mieux en ce moment...

## L'APPORT D'UNE REMISE EN QUESTION

Les réflexions de certains visiteurs à propos de l'importance de cet effort d'une bonne formation de la Communication et sa gestion méritent de les creuser afin de faire les bonnes distinctions.

\* Ce travail personnel d'analyse à partir des outils de communication a été évalué par des participants à la formation. Les lecteurs de cette brochure auront également leur propre évaluation.

Ces réflexions peuvent aider à décoder certaines difficultés que l'on peut rencontrer lors de nos visites avec des détenus et enrichir des situations qu'ils pourraient vivre.

Dans ce monde de non-sens que cet homme qui vit derrière des barreaux doit affronter, comment être un peu porteur d'espoir, l'aider à découvrir lui-même une ouverture dans sa reconstruction personnelle et apporter ces outils en suggérant leur application.

\* Si certaines notes de ce document sont familières pour les visiteurs, les trouver exprimées constituent une forme un soutien lorsqu'on est sur le terrain.

\* Tous les sentiments du détenu visité ne sont pas à partager à n'importe quel prix. Les visiteurs gardent leur appréciation personnelle entière comme leur authenticité et leurs convictions.

\* Le respect de l'autre passe nécessairement par le respect de soi-même.

\* Il n'y a pas « une » écoute, mais autant de façons d'écouter que d'écoutants.

L'écoute n'est jamais « neutre » : elle peut donc être bienveillante, c'est tout un apprentissage qui s'indique.

\* L'un de nous a exprimé ceci après la formation :

*« Enraciner plus encore en moi l'idée qu'à aucun moment je ne peux, je ne veux, me substituer à l'autre et l'influencer dans le chemin qu'il veut prendre. En effet, ce serait attenter à sa liberté fondamentale et à la mienne.*

*Marquer mon désaccord et exprimer celui-ci, tout en soutenant l'autre par l'écoute et le questionnement, dans le chemin qu'il veut prendre, sans jugement à son égard.*

*Ressortir après ce travail, conforté dans la décision récente de se repositionner concernant le respect de cette liberté fondamentale, quoi qu'il en soit. »*

\* Ou un autre :

*« Repérer à travers les techniques diverses de l'analyse psychosociologique ses propres mécanismes, ses propres projections, ses manipulations involontaires, bref tout ce qui risque de parasiter la relation avec la personne que nous désirons rencontrer, voilà l'enjeu de la formation reçue.*

*Espérer faire disparaître tous ces obstacles liés à notre personnalité, notre identité, est à coup sûr trop ambitieux. Reste au moins la possibilité d'apprendre à les repérer, apprendre à les reconnaître, si nécessaire en atténuer certains, se séparer d'autres, mais garder ce qui convient: le champ de travail est énorme pour arriver à l'assertivité, cette aptitude idéale qui permet d'écouter l'autre, tout en existant à part entière dans la clarté de son propre point de vue. »*

\* Un témoignage final poursuit notre interpellation :

*« J'y vois plus clair dans une situation problématique.*

*Une des membres de notre groupe de visiteurs se voit obligée d'abandonner brutalement ses visites. Je reprends l'une d'elles sans avoir pu en parler avec elle. Et dans ces conditions, je ne fixe pas suffisamment les préliminaires lors de la première visite : que chacun a le droit d'évaluer la rencontre, de la continuer ou de l'arrêter. Or, j'en sors mal à l'aise. Une certaine façon de me regarder, de ne participer à la conversation que par de courtes réponses me donnent l'impression d'être évaluée, mais d'une façon désagréable. Une 2ème visite confirme cette impression. Je décide donc d'arrêter. A la sortie de cette rencontre, je suis interpellée par un gardien qui me dit de me méfier car ce détenu est un manipulateur. Cela confirme tout à fait ma première intuition.*

*Mais comment dire que j'arrête à quelqu'un qui a déjà de nombreuses années de prison derrière lui et qui n'est pas près d'en sortir ? Cela me*

*paraît très brutal, et j'en parle à mes collègues visiteurs lors de notre rencontre mensuelle. Leur avis est unanime : il faut que je me retire. Et je n'ai pas suffisamment mis mes balises en commençant. Comme j'ai annoncé au détenu que je revenais le mois suivant, je ne veux pas supprimer ce rendez-vous et je prépare mes arguments que je veux nets et le moins blessants possible : dans une rencontre, il faut que les caractères s'accordent, et je ne sens pas que je puisse lui apporter quelque chose.*

*Or, à mon soulagement je l'avoue, j'apprends, une fois arrivée au parloir, que le détenu ne veut pas me voir. Je lui écris donc une lettre, et lui demande s'il désire que je cherche un autre visiteur pour le rencontrer, et s'il veut que je lui envoie de temps en temps une carte postale.*

*Ce que la formation m'a aidée à travailler ici, c'est de respecter mon intuition, de parler de ma difficulté à mes collègues, et de trouver les arguments à présenter ».*

## **EN GUISE DE CONCLUSION**

L'accueil toujours plus humain des visiteurs de prison aux personnes privées de liberté peut progresser par une communication plus performante de leur relation. En effet l'écoute et l'accompagnement sont améliorés par un cadre de rencontre posé et des balises adéquates établies dès le début.

Le soutien à l'écoute de la prise de parole du détenu les a mobilisés et aidés à mieux construire leur relation visiteur-détenu. Oser se remettre en cause et accepter de se renouveler est proposé à tous les visiteurs en s'appropriant les distinctions utiles à faire dans des situations parfois complexes à vivre.

Les approches, méthodes et analyses proposées éclairent les visiteurs. Ils peuvent ainsi aborder les émotions et sentiments éprouvés au cours des visites aux détenus sous un angle correctement analysé.

Un nouvel élan peut ainsi naître chez des visiteurs authentiques et libres dans leurs pensées et même consolider la confiance dans leur engagement. De la

même manière les détenus peuvent évoluer, progresser et changer dans la vie.

L'optimisme et l'enthousiasme des visiteurs à apporter un espace d'humanité derrière les barreaux favoriseront les relations dans un mieux vivre ensemble.

Pour le Conseil d'Administration de l'AVFPB,

Claire Capron  
Administrateur

Solange Pourveur  
Présidente

**A LIRE SUR CE SUJET**

ARENES J. : *En écoutant souffrir* - in La Vie, 1 juillet 2004, n° 30

BEIRNAERT L. : *Aide et dialogue*, revue Etudes, 1991 (résumé par H. Linard)

CHOMÉ Et. : *La méthode CRITERE pour mieux gérer nos conflits*, Presses Universitaires de Louvain 2009

CHOMÉ Et. : *Apprendre à mieux gérer nos conflits*, reçu de H. Linard, autorisé

DRORY D. : *Cris et châtiments, du bon usage de l'agressivité*, De Boeck 1997

DON MIGUEL RUIZ : *Les Quatre accords toltèques*, inspirés par la tradition toltèque, Editions Jouvence (poche) 2005. Et plus récemment, *le cinquième accord* écrit avec son fils.

HIRIGOYEN, M-F. : *Le harcèlement moral - La violence perverse au quotidien*, Pocket 1999

HIRIGOYEN, M-F. : *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*, Pocket 2002

LEVERT I. : *La manipulation, ses procédés et ses parades. Outils pour la reconnaître et y faire face.* [www.psychologie.com/manipulation.htm](http://www.psychologie.com/manipulation.htm)

LEVERT I. : *Les violences sournoises dans le couple*, Laffont Réponses 2011

MARSHAL B. ROSENBERG : *Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la Communication Non Violente*, Editions Jouvence - Les clés de la CNV 2005

MARSHAL B. ROSENBERG : *La communication Non violente au quotidien* Editions Jouvence 2003

ROGERS C. : *Le développement de la personne*, Dunod 1991.

VANESSE A. : *Ecouter l'autre - Tant de choses à dire - Comprendre les personnes*, L'essentiel France 2008

VAN RILAER J. : *Les colères*, Editions Bernet Danilo, Collection Essentialis 1999.

VASSE Denis : *Le poids du réel, la souffrance*, Le Seuil 2008



*Si vous souhaitez rejoindre l'AVFPB, comme membre effectif (visiteur de prison) ou comme membre adhérent (sympathisant), vous pouvez compléter le bulletin d'adhésion ci-dessous et le renvoyer par courriel ou à l'adresse postale indiquée.*

**Bulletin d'affiliation à l'AVFPB à envoyer par courriel : [avfpb@hotmail.com](mailto:avfpb@hotmail.com)  
ou par poste c/o Hubert d'Ansembourg, Sint-Annastraat 95-A 3090 Overijse  
Compte bancaire : BE85 3630 7395 9106 de l'AVFPB**

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

CODE POSTAL :

LOCALITE :

TELEPHONE :

MAIL :

PRISON VISITEE (si visiteur effectif) :

Souhaite devenir

Membre effectif (réservé aux visiteurs de prison - cotisation : min EUR 10)

Membre adhérent (cotisation facultative)

SIGNATURE :