

Les mots qui blessent

The Hurting Words

Marie-Thérèse Matras



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/204>

ISBN : 9782878544305

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 octobre 2008

Pagination : 137-143

ISBN : 9782878544305

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Marie-Thérèse Matras, « Les mots qui blessent », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 10 | 2008, mis en ligne le 01 novembre 2010, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/204>

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

Les carnets du Cediscor

Les mots qui blessent

The Hurting Words

Marie-Thérèse Matras

- 1 L'association « ÉCHANGER AUTREMENT »¹, présente dans le département du Calvados depuis 1983, a pour objectif la prévention des violences envers les enfants. Elle regroupe des professionnels venant de divers horizons et de diverses institutions, du public et du privé, tous concernés par la protection de l'enfance. Services spécialisés, Tribunal pour enfants, Caisse d'allocations familiales, UDAF (Union des Associations Familiales), École des parents, sont ainsi représentés. La formation des professionnels constitue depuis quelques années le pôle prioritaire de l'activité de l'association et s'effectue au travers de groupes de réflexion destinés aux membres adhérents, de conférences et de journées d'étude ouvertes à un large public de professionnels.
- 2 Ainsi, grâce au financement d'un Programme régional de santé « Maltraitance », l'association a pu travailler pendant trois années sur les violences psychologiques subies par les enfants². Nous avons constaté qu'il s'agissait d'un sujet difficile à cerner et délicat à isoler dans le champ plus général de la maltraitance. C'est dans le prolongement de ce thème qu'un groupe de travail a posé le problème de la violence ressentie par les familles à la lecture des écrits les concernant. Alors que les professionnels auteurs de ces écrits n'avaient en aucun cas l'intention de blesser, cette lecture avait parfois une incidence décisive dans la relation familles/intervenants. Que le langage soit source de malentendus est une lapalissade, et les professionnels de la communication n'y échappent malheureusement pas. Ce sont donc les réflexions issues de ce groupe de travail que nous souhaitons présenter dans ce qui suit.
- 3 Nous avons commencé par collecter puis analyser les mots et expressions qui étaient sources de problèmes avec certains parents³. Il s'agit d'abord de mots à forte connotation affective, tels que *placement, famille d'accueil, foyer...*, termes qui se rapportent à la fois à l'angoisse de séparation, mais aussi à l'idée d'une sanction parentale implicite. Viennent ensuite des mots accusateurs relatifs aux actes reprochés aux adultes et qui justifient l'intervention de services sociaux, tels que *violences, soupçon d'attouchement sexuel...* On trouve également des mots techniques ou pseudo techniques relevant d'une discipline

particulière (médecine, psychiatrie, psychologie) et passés dans le vocabulaire courant des professionnels du travail social ou de la société en général, tel que *relation fusionnelle*. Enfin, nous avons relevé des mots techniques dont la maîtrise conceptuelle est peut-être acquise par l'intervenant mais ne l'est pas par le parent concerné qui l'entend.

- 4 Les exemples cités sont pour la plupart issus de ma pratique professionnelle au sein d'une petite unité rattachée au service d'AEMO (Action Éducative en Milieu Ouvert) du Calvados. Il s'agit d'une équipe originale composée d'une secrétaire et de trois thérapeutes familiaux employés à temps plein avec des missions d'entretiens familiaux. Les mandats sont d'une année, renouvelables par décision du magistrat pour enfants ou de l'attaché territorial du conseil général (on compte environ 70 % de situations judiciaires et 30 % de contrats administratifs). Depuis la création de cette unité en janvier 1994, les rapports qui sont adressés au juge des enfants ou au conseil général sont lus aux familles dans le mois qui précède la fin de la mesure. Les parents sont informés de notre façon de faire dès le début de l'intervention.
- 5 Dans le rapport d'échéance, nous décrivons d'abord les conditions de la mise en œuvre des rencontres, qui constituent un indice congruent avec la résistance à la mesure ou avec la coopération des membres de la famille, puis nous relatons nos rencontres avec les différents membres de la famille (famille réunie, parents seuls, un parent et les enfants, enfant[s] seul[s]). Vient ensuite l'exposé de notre compréhension du fonctionnement familial, en corrélation avec l'histoire familiale évoquée par les membres présents au fil des rencontres. L'investigation porte au moins sur trois niveaux de générations. Nous avançons alors des hypothèses concernant la fonction des symptômes et leur articulation dans une dimension transgénérationnelle. Pour terminer, nous décrivons les changements relationnels éventuellement amorcés ou opérés au cours de l'année écoulée. Dans la conclusion du rapport, l'argumentation en faveur d'une demande de renouvellement de la mesure ou de son arrêt est adossée à la fois à la description d'un danger persistant concernant les enfants, mais aussi à l'évaluation des ressources et des compétences de la famille, critères essentiels sur lesquels les intervenants s'appuient pour travailler.
- 6 Nous disons aux familles que notre écrit reflète ce que nous avons perçu et compris de leur situation au travers des échanges qui se sont instaurés et au travers de la relation qui s'est tissée entre chacun des membres de cette famille et les deux intervenants. Cet écrit nous engage et engage donc notre propre perception. Nous utilisons le plus possible les mots de « tout le monde », en évitant le jargon de la profession. En effet, la complexité langagière peut être un gage de sécurité ou une stratégie de facilité pour le professionnel, mais elle ne prendrait alors sens que pour un cercle d'initiés, ce que nous évitons puisque le texte doit être clair aussi bien pour le magistrat que pour les parents. Nous ne pouvons prétendre à un discours objectif, comme si nous pouvions nous extraire du problème de la famille, et nous pouvons nous trouver en désaccord avec le point de vue de certains de ses membres. Mais ces derniers ont le temps d'y réfléchir avant l'audience, de préparer leur propre argumentation ou de solliciter la présence de leur avocat. La plupart des familles se montrent parfois inquiètes mais souvent curieuses de ce texte qui résume une année de dialogues.
- 7 Toujours très attentifs à la lecture de notre écrit, les adultes ont alors le sentiment de s'approprier l'élaboration qu'ils ont construite, et les enfants aiment se reconnaître dans ce qui est dit d'eux-mêmes ou de leurs relations intrafamiliales. Mais il arrive parfois que cela « bute » ou « accroche ». Les différentes interprétations proposées ne sont bien

entendu pas exclusives les unes des autres et peuvent se retrouver imbriquées dans la compréhension d'une même situation.

- 8 En premier lieu, nous pouvons citer un problème fréquent dans la communication humaine, celui de la représentation sous-jacente que chacun met sur le mot responsable du malentendu. On ne parle pas de la même chose en utilisant le même terme, comme l'indiquent les exemples ci-dessous :

Exemple 1

Ah non, pas un internat, je préfère que mon enfant entre dans un foyer, c'est plus chaleureux.

Exemple 2

Ah non pas un foyer, pour qu'il y fréquente des voyous.

- 9 Il est possible de clarifier rapidement ce type de malentendu, à condition que chacun explicite ce qu'il entend par le mot en question. Mais il faut également que l'autre écoute et il est indispensable qu'au niveau de la métacommunication les deux interlocuteurs reconnaissent que les définitions sous-jacentes des termes communs employés étaient différentes.
- 10 Sur un plan collectif et non plus individuel, on observe que l'histoire et l'époque aussi connotent le poids de certains mots sensibles qui seront alors rebaptisés pour en édulcorer l'impact. Par exemple, une « solution d'accueil à l'extérieur » sera mieux acceptée qu'un « placement ». Récemment, on a vu que la « cellule signalement » d'un conseil général était devenue la « cellule opérationnelle de recueil et de traitement des informations préoccupantes ». Certains termes sont aussi abandonnés afin que le concept soit recadré autrement ; il ne sera plus question d'« abandon » mais de « don d'enfant en vue d'adoption ».
- 11 Il est évident que tous ces mots sont lourdement chargés affectivement, et cela nous amène au deuxième niveau d'interprétation de certaines réactions familiales à la lecture des rapports, qui porte sur la résonance que peut avoir un mot dans le vécu familial intime (Elkaïm 1989 : 15) :
- Exemple 3
- Ah non, pas question d'une famille d'accueil pour mon enfant, il a des parents tout de même, mais qu'il aille dans un internat, ça je suis d'accord.
- 12 Pour cette mère, la « famille d'accueil » était un équivalent de disqualification personnelle. Mais pour cette autre mère, l'appréciation était bien différente :
- Exemple 4
- Ah non pas un foyer, pour qu'il y fréquente des voyous, mais qu'il aille plutôt dans une famille d'accueil, il y comprendra qu'il y a partout des règles élémentaires à respecter et il s'apercevra que ce n'était pas si nul chez nous.
- 13 Comme on ne peut prévoir cette résonance intime chez l'autre⁴, les professionnels, malgré leurs précautions et les exercices de style, frôlent les maladresses à chaque phrase.
- 14 Pour avancer dans la compréhension des blessures ressenties par les parents, un troisième niveau interprétatif est à prendre en compte, celui du contexte particulier de la relation entre la famille et les intervenants. Selon la théorie de la communication de Palo-Alto (Watzlawick 1976), le message que le contexte véhicule est prépondérant par rapport au strict contenu de l'échange. Dans le champ de la protection de l'enfance, le contexte est loin d'être anodin et on peut se demander si ce facteur n'est pas déterminant dans certains malentendus.

- 15 Dans un compte rendu d'une enquête de signalement, une psychologue du conseil général avait écrit : « Madame X. a une relation fusionnelle avec sa fille ». Cette femme accusait encore, plusieurs mois après, le choc d'une qualification insupportable pour elle et s'en défendait encore avec véhémence. Blessée par ce diagnostic, elle avait refusé l'aide proposée par la circonscription d'action sociale, ce qui avait constitué un motif supplémentaire de saisine de la justice. Pour cette mère, le contexte était hautement menaçant puisqu'il y avait un risque d'envoi du signalement du conseil général au tribunal pour enfants alors que c'était la première fois que cette famille se trouvait confrontée à un juge des enfants. Or la réaction de fuite de la mère a contribué à majorer le risque préalablement évalué et a précipité la transmission de la situation à la justice des mineurs. Comme le magistrat a ensuite repris dans ses attendus les termes de « relation fusionnelle », ce n'était plus pour elle un simple diagnostic clinique, mais un reproche, une critique, un jugement négatif sur ses compétences de mère. Il s'agissait par conséquent d'un contexte particulièrement menaçant parce qu'il comportait un enjeu avec des conséquences redoutées, c'est-à-dire le placement de l'enfant. Or précisément, dans ce type de relation, la séparation constitue la menace primordiale. La décision d'une mesure d'AEMO a donc soulagé quelque peu cette mère, du moins en différant la menace. À l'issue de plusieurs mois de rencontres, l'éloignement de la fillette n'était plus envisagé, et la mère le savait. Le contexte de cette nouvelle mesure s'est donc retrouvé moins dangereux que le précédent (enquête de signalement). Quand le rapport lui a été lu, elle n'a rien contesté et a pu élaborer et formuler une demande d'aide cohérente, consciente de ses difficultés relationnelles et inquiète pour l'adolescence à venir de sa fille. Voici quelques extraits de ce rapport :

Exemple 5

Le père d'A. est parti quand la fillette avait un mois et demi, et Madame X. se montre toujours très affectée par le fait que Monsieur R. ne se comporte pas vis-à-vis d'A. comme elle le souhaiterait pour le bonheur de sa fille.

Madame X. reconnaît qu'elle a développé une relation affective très forte avec son enfant. De son point de vue, elle a peut-être trop cédé à A. pour compenser l'absence du père, et A. a très vite compris comment obtenir des bénéfices secondaires de sa mère. La fillette est devenue exigeante et parfois même tyrannique avec sa maman.

Les rôles se sont ainsi inversés : A. en est arrivé à commander sa mère.

Madame X. a toujours été également très attentive au bien être physique de son enfant et a prêté une grande attention à tous les maux allégués par sa fille. Peu à peu, A. a pu en jouer, l'absentéisme scolaire lui permettant de fuir les soucis d'apprentissage et de relation avec les autres enfants. Mais le problème ne pouvait que s'aggraver avec une telle solution.

Notre service a été alerté par l'école d'A. pour les absences répétées de la fillette, et une réunion a été organisée à l'école avec la maman et le service d'AEMO pour mettre en place une collaboration étroite et confiante des adultes afin d'aider A., de la canaliser et d'endiguer ses plaintes abusives. Un contrat a été instauré qui déjà semble porter ses fruits.

Les entretiens permettent à la mère et à sa fille de différencier leurs émotions et leurs vécus des mêmes faits, et ce travail serait à poursuivre. Toutes deux y sont favorables et nous sollicitons le renouvellement de la mesure.

- 16 Le contexte dans lequel la relation se déroule est une des pièces maîtresses du puzzle de cette relation. Il est donc très important de clarifier le plus possible les données de ce contexte, ses limites, les contraintes qui en découlent, et de ne pas nier la menace éventuelle sous-jacente que ce contexte véhicule. La clinique démontre à maintes reprises que c'est une étape du travail qui ne doit pas être négligée.

- 17 Enfin, le quatrième et dernier niveau interprétatif concerne la dimension psychologique qui pourrait constituer la pièce maîtresse de cet étagement. C'est l'impact relationnel de ce qui se passe entre ce parent-là et cet intervenant-là. Le professionnel ne peut pas être un observateur neutre, il est dans une interaction vivante, avec sa propre histoire, ses blessures d'enfance, ses motivations et ses sublimations, sa carapace défensive et ses failles. En fait, il ne peut pas ne pas s'impliquer.
- 18 Nous avons vu précédemment qu'un message peut être perçu (reçu) comme violent même s'il n'est pas violent à l'origine, tel que formulé par l'interlocuteur, la source de la violence résidant dans les malentendus propres au langage. Mais le message violent peut aussi être entendu parce qu'il a été effectivement envoyé, à l'insu de l'interlocuteur, par les avatars du contre-transfert et le caractère non maîtrisable des messages analogiques (ton de voix, mimique, etc.). La violence adressée au parent par le professionnel est alors comme la traduction dans le registre du non-verbal soit d'une communication verbale impossible (reproche que l'on ne s'autorise pas à dire clairement par exemple), soit d'une résonance intime et inconsciente du professionnel à la situation familiale.
- 19 En effet, l'impact de la violence familiale sur l'intervenant n'est pas à négliger. Cumulée aux pressions et aux contraintes du contexte, la charge émotionnelle est parfois difficilement gérable. Il peut alors y avoir des règlements de compte personnels par familles interposées. Ce qui revient à dire que les parents entendent ce que les professionnels pensent d'eux, et qu'ils entendent également ce que l'intervenant n'a peut-être pas encore mis au jour pour lui-même.
- 20 Miller (1996 : 78) écrivait que les professionnels devaient reconnaître leurs propres blessures d'enfance, élaborer une juste colère contre leurs propres parents afin de mieux entrevoir les souffrances des enfants qui leur étaient confiés. C'est peut-être cette colère non élaborée qui s'exprime à l'insu des intervenants à travers les multiples résonances que les situations de maltraitements graves suscitent. La contre-agressivité et la culpabilisation des parents ne peuvent pas être des outils de travail du clinicien. Par contre, reconnaître la résonance inévitable en soi de ces drames familiaux permet d'en faire quelque chose d'utile. Cela peut aider à créer une certaine empathie, sans pour autant cautionner, ni minimiser, ni banaliser la violence qui a été infligée à l'enfant.
- 21 En conclusion, voilà déclinées en quatre étapes les réflexions développées autour de ce problème des mots qui blessent les familles à la lecture des écrits relatant leurs situations. Malentendus du vocabulaire, résonance affective portée par un mot particulier, incidence du contexte dans lequel la relation se déroule, projection personnelle de l'intervenant dans l'histoire d'autrui, ces premiers éléments de compréhension d'un problème aussi complexe nécessiteraient un approfondissement ultérieur. En tout état de cause, il n'est pas inutile de redire que l'écrit professionnel relatant une situation familiale n'est pas un acte banal. Au-delà de l'incidence immédiate de sa lecture aux intéressés, on ne peut négliger l'enjeu qu'il représente parfois dans l'histoire de vie des enfants concernés et de leurs parents.

NOTES

1. « Échanger Autrement », 19 rue Claude Chappe, 14000 Caen, < <http://www.echangerautrement.fr>>.
 2. Une revue a été éditée par l'association regroupant les conférences au Mémorial de Caen et celles de la journée d'étude du 22 octobre 2002 sur le thème « La maltraitance... Les violences psychologiques subies par les enfants ».
 3. En effet, il faut noter que ces mots sont aussi utilisés avec d'autres parents qui, eux, ne se sentent pas heurtés.
 4. Un autre exemple de situation qu'il est difficile d'anticiper : dans les attendus d'un jugement d'AEMO, le juge des enfants ordonnait une mesure pour des « dysfonctionnements parentaux graves ». Les parents ont tous deux catégoriquement refusé d'être reçus ensemble. Aucun n'avait contesté la définition que le magistrat donnait de leur problème, mais à la lecture du rapport d'échéance, c'est la phrase suivante qui les a fait réagir avec la même véhémence : « Tous deux ont fait des efforts pour mieux s'entendre ». Chacun de son côté a tenu ce même propos : « Ah non !!! certainement pas. Moi j'en ai fait des efforts, mais pas mon ex ! ». Il a été facile de leur faire remarquer qu'au-delà de leur conflit, ainsi mis sur le devant de la scène, de nombreux points d'accord qu'ils ne soupçonnaient pas les unissaient !
-

RÉSUMÉS

À la lecture de rapports concernant leur famille ou lors d'entretiens, des parents sont heurtés ou blessés par certains mots utilisés par les professionnels. Mais ces réactions se rapportent-elles à la stricte définition de ces mots sensibles ou aux enjeux de la relation qui existe entre cette famille et les intervenants ?

Reading the reports about their family, or during interviews, some parents are hurt or upset by some words used by the professionals. Have these reactions anything to do with the strict definition of these sensitive words or with the relation stakes between this family and the professionals?

INDEX

Keywords : context, family/professional relationship, implication., misunderstanding, professional writings

Mots-clés : contexte, écrits professionnels, implication, malentendu, relation familles-intervenants, résonance

AUTEUR

MARIE-THÉRÈSE MATRAS

Marie-Thérèse Matras est psychologue spécialisée dans les thérapies familiales et membre de l'association «Échanger autrement» (Caen, Calvados). Au sein de l'association, elle a participé à plusieurs groupes de recherche s'intéressant à la représentation du signalement dans les médias et à la place du langage dans les relations avec la famille.