

«Faire du bien... avec vigilance et discernement»

La bientraitance, un pas plus loin

Tabou-pastabou*, créé par la psychologue belge Marilyn Droog, permet de prendre goût à la bientraitance.

PROPOS RECUEILLIS PAR DAVID BROMAN

Le Jeudi: «Comment avez-vous été amenée à travailler sur la bientraitance?»

Marilyn Droog: «Dans mon esprit, c'est quelque chose qui ne m'a plus lâchée depuis une certaine constellation familiale faite dans le cadre d'une intervention entre collègues. Une dame de plus de 50 ans, très sérieusement handicapée, a demandé de pouvoir travailler sur sa santé. Pendant ce travail, j'ai été amenée à représenter – tout à fait involontairement – les trois singes: ne pas voir, ne pas entendre et ne pas parler. Le lendemain, j'ai compris que j'avais représenté tous les systèmes qui, dans sa petite enfance, ont su, ont vu cette maltraitance extrême et n'ont rien fait. Je pense d'abord au système familial – dès l'âge de deux ans, la souffrance que lui avaient infligée ses parents était à ce point grave qu'elle a dû rester des mois dans un service de grands brûlés, et elle se faisait du souci pour sa petite sœur, elle aussi en danger. Personne n'a réagi pour signaler le problème familial: ni le système hospitalier, ni la famille élargie, ni le système scolaire, ni les services psychiatriques supposés s'occuper du suivi de la maman... Personne n'a jamais rien fait, et cet enfant a enduré tout ça sans se sentir soutenu.

Durant la constellation, je me suis finalement levée pour dire: «Écoutez! Il faut que je parle! Il faut que je dise quelque chose, parce ça devient intolérable, ici!»

À partir de cette expérience, je me suis souvenue de situations où j'avais été témoin, dans ma propre vie. Comme, par exemple, l'époque où j'étais présidente de l'association des parents dans l'école de mes enfants, il y a de cela vingt-cinq ans. Un jour, j'ai demandé: «Tiens, ce petit Gregory, là, qui a toujours des bleus, c'est étrange, non? De semaine en semaine, cet enfant a des bleus...» L'institutrice me répondit qu'il valait mieux ne pas s'en occuper, que le père était tellement violent qu'il pouvait se retourner contre nous. Elle avait l'air tellement effrayée que je n'ai pas pris acte, je n'ai pas témoigné... Je n'ai rien fait. Je pense qu'un enfant qui n'est pas reconnu dans ses souffrances est un enfant abandonné – on pourrait dire qu'il est abandonné par des systèmes qui ne prennent pas leurs responsabilités. Après tout, nous avons tous, systèmes compris, un devoir d'assistance à personne/mineur en danger...

L'idée de créer une structure pour remédier à toutes ces carences a cheminé dans mon esprit et a finalement abouti à la création du concept Tabou-pastabou. L'objectif étant d'offrir à divers groupes de la société une possibilité de formation continue autour de ce "nouveau concept" qu'est la

bientraitance. Je mets "nouveau concept" entre guillemets parce que je regrette qu'il le soit. Depuis la nuit des temps, on se focalise sur la violence et la maltraitance, mais on ne parle de bientraitance que depuis vingt ans tout au plus...»

Le Jeudi: «Pourriez-vous davantage préciser ce qu'est Tabou-pastabou?»

M. D.: «Je propose des conférences-ateliers et des séminaires sur quatre axes, chacun ciblant un groupe spécifique. Le premier axe s'adresse aux citoyens, comme les parents, les futurs parents, les grands-parents, les voisins. Le deuxième s'adresse aux institutions, qui sont souvent prises dans des contraintes spécifiques – administratives, financières, législatives, de mission, d'horaires, de revendications syndicales, de nombre de mètres carrés, de ventilation... – qui parfois les éloignent des besoins spécifiques des bénéficiaires. Le troisième axe propose une formation aux professionnels de la relation humaine et du bien-être, comme les centres de planning familial, les médecins, les assistants sociaux, les psychologues... Enfin, le quatrième axe s'adresse au milieu du travail, à la vie dans l'entreprise. On s'y intéresse plutôt à ce que j'appelle les "erreurs d'attribution" – par exemple, quand on confond son patron ou un collègue avec un de ses parents, en réagissant au bureau comme si on était en prise avec des événements qui appartiennent au milieu familial. Cela peut provoquer des réactions qui peuvent aller jusqu'au harcèlement. Dans l'entreprise, il y a aussi toutes les questions contractuelles, bien sûr, et la façon de s'engager dans le travail; il y a aussi la question de la confusion entre l'autorité et le pouvoir...»

BONNE INTENTION

Le Jeudi: «C'est quoi, pour vous, la bientraitance?»

M. D.: «La bientraitance, c'est à la fois quelque chose d'assez large et de très pointu. Dans son sens large, c'est tout ce qui est "faire du bien". Dans son sens pointu, c'est de faire du bien, mais avec vigilance et discernement. Ces deux mots sont importants. La vigilance, c'est prendre garde à ce qui tient à la vie, à la santé, à l'avenir, en restant critique pour pouvoir prendre les bonnes décisions, en conscience et en toute indépendance. C'est réagir quand quelque chose est inacceptable, et savoir aussi pourquoi: si c'est inacceptable pour soi seulement, dans sa sensibilité personnelle, ou d'une façon plus largement humaine. Le discernement, c'est de savoir si c'est vraiment bon ici et maintenant, dans cette situation spécifique, par rapport à cette personne précise. Ou par rapport à soi aussi. Car une bonne intention peut être violente voire maltraitante. Par exemple, si je décide à la place de quelqu'un d'autre de ce qui est "pour son bien", je peux déjà être dans une forme d'abus... Tout dépend de la situation. Ça peut tomber bien, mais rien n'est moins sûr. C'est plus correct



Photo: archives

Tabou-pastabou vise à être conscient de ses responsabilités, des conséquences de son agir ou de son non-agir, de la qualité de la relation qui s'en dégage, par des exercices simples et par le vécu participatif

de s'informer, de vérifier, d'être dans le respect, la participation... Parfois, il vaut mieux ne pas se mêler (de force) des affaires des autres...

Le Jeudi: «Ce qui pose la question de l'ingérence lorsqu'il y a maltraitance.»

M. D.: Oui, effectivement, là on doit faire appel à encore plus de discernement. Il faut essayer d'éviter que ma propre histoire n'induisse quelque chose qui me pousse à passer complètement à côté de la réalité de l'autre. Il y a des techniques qui permettent d'être prêt à intervenir tout en respectant l'avis de la personne en souffrance. On peut, par exemple, partager ses observations au lieu de les imposer comme seule vérité. On peut se donner le droit de parole et le donner à l'autre. On peut choisir de toujours donner la parole à l'autre, au lieu d'intervenir d'autorité. L'intervention autoritaire peut générer plus de mal que de bien – même pour un enfant, à moins qu'il ne soit très petit et qu'il en aille clairement de sa vie, de sa santé ou de son avenir...»

Le Jeudi: «Tabou-pastabou part donc d'une approche de la bientraitance par rapport à la maltraitance?»

M. D.: «Oui et non. Au départ, c'est clair qu'actuellement, dans notre monde, on est dans une logique de maltraitance. Mais le but n'est pas là. Le but, c'est de faire connaissance, par des exercices, avec le bien-être qu'engendre le lâcher-prise d'une certaine forme de volonté qui consisterait à faire le bien de l'autre "coûte que coûte". Dans ces exercices, les participants sont confrontés aux difficultés qu'ils peuvent avoir à laisser l'autorité d'une décision à la personne à qui cette décision appartient. La bientraitance, c'est offrir une présence, une ouverture, un ac-

cueil. À partir de là, l'autre qui est éventuellement en souffrance peut, s'il le choisit, se laisser apprivoiser par cette ouverture. Mais il garde aussi la liberté de ne pas la prendre. C'est son droit. Ce que Tabou-pastabou offre, c'est l'expérience de goûter ce lâcher-prise, de s'ouvrir à un vocabulaire de bientraitance pour pouvoir en parler, d'apprendre à goûter ce vocabulaire et de vivre ce qui fait une relation basée sur le lâcher-prise et le respect de l'éthique.»

Y GOÛTER

Le Jeudi: «Pourriez-vous donner un exemple d'exercice qui permet d'y goûter?»

M. D.: «Un exercice de base commence par un travail de vocabulaire sur la bientraitance, en l'ouvrant de plus en plus. On obtient ainsi une longue liste de mots (du style "bienveillance", "douceur", "tendresse", "amour", "ouverture", "accueil"... La composition effective de la liste dépend bien évidemment du groupe). Je propose ensuite aux participants de choisir – sans le révéler aux autres – le mot qui résonne le mieux pour eux, par exemple en se référant à cette liste établie en groupe. Il s'agit de réfléchir: "Tiens pour moi, à l'âge que j'ai maintenant..." ou encore "Quand j'étais petit, le mot que je préférerais, ou que j'aurais préféré, était..." Je leur demande ensuite de choisir un des papiers de couleur mis à disposition, d'y écrire ce mot et d'y dessiner une flèche. Ensuite, ils sont invités à placer ce papier dans le lieu de la pièce qu'ils auront choisi: face à un tableau, par exemple, ou en rapport à la lumière ou à la porte... Chacun se met ensuite sur son papier et regarde dans le sens de la flèche. Et chacun d'exprimer alors le mot choisi, d'expliquer sa perception du

mot et ce qu'il ressent à ce moment-là sur ce papier-là. Quand tous les participants se sont exprimés, on passe à une seconde partie: on regarde ensemble quel papier regarde quel autre papier et si ça a du sens. Dans ces exercices, rien n'est juste ou faux. D'ailleurs, de conférence en conférence, les choses diffèrent. Ça aussi, c'est une forme de bientraitance: accepter d'être ici et maintenant dans la situation où l'on est avec le ressenti que l'on a et s'y fier.

On passe ensuite à la troisième partie, où chacun est libre d'aller goûter aux mots des autres. Et puis, lors d'une dernière partie, chacun choisit, en fonction de ce qu'il/elle a expérimenté, ce qu'il/elle va prendre de tout ça... "J'ai goûté plein de choses et qu'est ce que j'en garde en mémoire pour l'ici et maintenant?"

L'exercice d'accompagnement est un autre exercice de base. Les participants commencent par marcher seuls, chacun à son propre rythme, et puis se mettent deux à deux, et A devient "guide" pour B et a une intention qu'il/elle veut bienveillante. Du coup, B doit suivre l'intention de A, ce qui change tout. On va alors demander à A de guider B sans intention. Ça va devenir de l'accompagnement où c'est B qui sait où il va mais où A est garant que ça se passe bien pour B... Ensuite, les participants discutent entre eux ce qu'ils ont vécu...»

Le Jeudi: «Vous proposez aussi, pour les professionnels, des exercices plus spécifiques...»

M. D.: «Ces exercices portent, par exemple, sur la conciliation des contraintes et des missions des institutions, d'un côté, et du bien-être des bénéficiaires de l'autre. Comment peut-on à la fois faire son boulot professionnellement tout en étant dans du lâcher-prise, tout en étant dans un accompagnement? Il s'agit toujours de trouver le moyen de replacer le bénéficiaire au centre des dynamiques spécifiques et non de le considérer comme dernier maillon d'une chaîne institutionnelle. Recentrer autour du bénéficiaire, c'est reconnaître que c'est lui qui sait ce qui est juste et bon pour lui, qu'il a des droits et qu'il y a une place pour ses choix, tout en respectant les normes et les contraintes. C'est un travail très spécifique de conciliation des différents enjeux...»

Le Jeudi: «Il semble que le travail, quel que soit l'axe, finit toujours par tourner autour de comment avoir confiance tout en restant vigilant...»

M. D.: «Oui. Il y a aussi une forme d'humilité à rester à sa place dans la vigilance, à mettre à disposition des ressources sans les imposer ni se vexer. Ne pas se sentir obligé d'intervenir. Ne pas se surinvestir, tout en agissant de façon adéquate. Pouvoir être suffisamment sûr de soi pour ne pas devoir trop se justifier de quelque chose qu'on aurait appris, pour arriver à privilégier la réalité de la relation. Et, surtout, rester vigilant pour être adéquat, en fonction de la situation, sans la dramatiser, sans la banaliser, sans la minimiser...»

* www.tabou-pastabou.com