

# Pratiquer l'Approche centrée sur la personne en prison

**Markus Fritschin**

*Remarques préliminaires et commentaire de Marlis Pörtner*

*Traduction : Odile Zeller*

Markus Fritschin est socio-pédagogue, agent de détention, responsable du quartier de haute sécurité de l'établissement pénitentiaire de Lenzburg SITRAK I, en Suisse.

## Résumé

Est-il possible de travailler dans un quartier de haute sécurité d'un établissement pénitentiaire selon les principes de l'Approche centrée sur la personne? Cette question, Markus Fritschin l'expérimente dans son quotidien professionnel. Il présente ici comment l'accompagnement des détenus dans le quartier de haute sécurité de l'établissement pénitentiaire de Lenzburg s'oriente en fonction de la conception de l'homme et des thèses de Carl Rogers. Dans cette perspective, l'entrée en relation avec le détenu et la mise en confiance se trouvent au centre du travail d'accompagnement. L'auteur décrit la transposition, dans la vie quotidienne du quartier de haute sécurité, d'une philosophie du travail ayant pour fondements la congruence, l'empathie et l'acceptation positive, sans pour autant nier les limites très étroites de l'institution –

L'original de cet article est paru dans *Gesprächspsychotherapie und Personzentrierte Beratung*, 3/2012, pp. 159-166.

bien au contraire. Il présente enfin son expérience d'inversion des rôles où, durant une semaine, il a expérimenté le quotidien d'un détenu.

Dans ses remarques préliminaires et son commentaire final, Marlis Pörtner montre combien elle considère cette manière de travailler comme exemplaire, même pour le travail dans le champ social.

*Mots-clés:* Approche centrée sur la personne, accompagnement socio-pédagogique, accompagnement psychosocial, prison, vie en institution, inversion de rôles, limites.

## Remarques préliminaires

On m'a remis il y a quelque temps un travail de diplôme en me précisant qu'il avait été rédigé par le responsable du quartier de haute sécurité de l'établissement pénitentiaire régional, dans lequel le travail repose sur Rogers et se réfère à ma démarche «écouter – comprendre – encourager»<sup>1</sup>. J'ai cru avoir mal entendu. Dans le quartier pour détenus âgés (qui venait d'être aménagé), on pouvait peut-être l'imaginer – mais pas dans le quartier de haute sécurité! Mais c'était bien ça. J'ai donc lu le mémoire; impressionnée, j'ai pris contact avec l'auteur.

Un chef de service d'un établissement pénitentiaire pour adultes qui entreprend parallèlement à sa vie professionnelle des études de socio-pédagogie – voilà déjà quelque chose d'inhabituel. J'étais impatiente de le rencontrer. Markus Fritschin m'a raconté qu'il constituait bel et bien un cas particulier dans la formation qu'il suivait; il était le seul à ne pas travailler dans le social, ce qui le mettait dans une position qui n'était pas toujours des plus faciles. Les enseignants l'abordaient non sans étonnement, ses condisciples étaient franchement sceptiques. Comment peut-on travailler dans

<sup>1</sup> N.d.t.: cette démarche fait l'objet d'un livre: Pörtner, M. (2010). *Écouter, comprendre, encourager. L'Approche centrée sur la personne dans l'accompagnement de personnes ayant un handicap mental et de personnes dépendantes*, Lyon: Chronique Sociale.

un tel endroit? Cette question – qui était exprimée soit clairement, soit de manière sous-entendue – était présente en permanence. Markus Fritschin quant à lui s'étonnait de certaines habitudes qui avaient cours dans les institutions sociales<sup>2</sup>; en particulier de ce que, dans les études de cas présentées en supervision, la notion de «puniton» – qui n'a vraiment rien à voir dans l'accompagnement des personnes handicapées – entrainait souvent en jeu; de même, de ce que le cadre et les conditions, bien plus ouverts dans ces institutions que dans son lieu de travail, étaient si peu mis à profit pour se centrer sur la personne. Cet agacement réciproque a donné lieu à des discussions passionnantes qui ont fait vaciller bien des opinions préétablies.

Ce que Markus Fritschin a rapporté au sujet du travail de son équipe a conforté – de manière totalement inattendue – ma conviction selon laquelle l'Approche centrée sur la personne peut s'appliquer dans bien plus de domaines que ce que l'on imagine en général. À condition que toutes les personnes impliquées aient clairement conscience du cadre donné et qu'elles aient soigneusement sondé les marges de manœuvre – plus ou moins étendues – pour les exploiter pleinement. Dans l'article qui suit, Markus Fritschin décrit comment cela se passe au sein des structures extrêmement restrictives de ce quartier de haute sécurité. Je pense que nous pouvons en apprendre quelque chose – même pour le travail dans le champ social.

*Marlis Pörtner*

## Travailler selon l'Approche centrée sur la personne dans un quartier de haute sécurité – est-ce possible ?

### Introduction

Mon lieu de travail se situe dans le quartier de haute sécurité I (SITRAK I) de l'établissement pénitentiaire de Lenzburg (Suisse). Le SITRAK I est situé – comme une prison dans la prison – dans un bâtiment distinct et

<sup>2</sup> N.d.t.: le terme d'«institution sociale» concerne des institutions accueillant des personnes dépendantes ou ayant besoin d'un accompagnement spécifique.

fonctionne de manière largement autonome, indépendamment de l'établissement général. Des hommes ayant commis des crimes particulièrement graves, considérés comme dangereux et présentant un risque élevé d'évasion y sont incarcérés. La proportion de détenus souffrant de maladies psychiques, aux comportements imprévisibles et donc particulièrement dangereux, qui doivent être incarcérés dans un service fermé (du fait du manque de structures adaptées dans les cliniques psychiatriques) est importante.

Dans ce service, les détenus sont incarcérés en régime d'isolement cellulaire. Pendant sa détention dans ce quartier, le détenu n'a aucun contact avec les autres détenus. Chaque détenu dispose d'une cellule et d'un atelier individuels. L'aménagement de ces lieux répond à des exigences de sécurité très élevées.

La durée minimale d'un emprisonnement dans ce quartier est de six mois. Après cette période, une décision concernant les modalités du régime pénitentiaire sera prise au vu du rapport de conduite détaillé établi pour l'autorité compétente. Le but lointain de notre travail auprès des détenus est de leur permettre de rejoindre l'établissement pénitentiaire général.

L'équipe du SITRAK I est composée exclusivement d'hommes bénéficiant d'une expérience professionnelle dans l'établissement pénitentiaire général, qui acceptent et soutiennent notre philosophie et se sont portés volontaires pour ce travail. Ils bénéficient d'une formation professionnelle initiale (le plus souvent dans un métier manuel) et ont ensuite poursuivi une formation dans le Centre Suisse de formation pour le personnel pénitentiaire. En règle générale, ils ne disposent pas d'une formation en socio-pédagogie. Le responsable du SITRAK doit obligatoirement avoir suivi une telle formation ou en suivre une, comme c'est mon cas, dès la prise de fonction.

L'ensemble de l'équipe est pleinement consciente que les structures claires, parfois rigides du service sont établies une fois pour toutes et qu'elles ne peuvent guère être modifiées. Les exigences de sécurité très élevées restreignent considérablement le travail d'accompagnement socio-pédagogique. Il faut par exemple que trois surveillants soient présents à chaque fois que l'on ouvre une cellule. Ils accompagnent le détenu dans tous ses déplacements dans le bâtiment. Ils l'accompagnent lors de ses déplacements pour faire sa promenade individuelle (une heure par jour dans la cour grillagée et sécurisée sur le toit du bâtiment), vers la cellule-atelier individuelle, etc.

En tant que responsable du quartier de haute sécurité, je suis, d'une part, le garant de la sécurité et de la conduite des surveillants de ce service.

J'ai, d'autre part, la mission d'assurer la sécurité et l'accompagnement socio-pédagogique des détenus incarcérés. Les entretiens réguliers d'accompagnement, à une ou deux semaines d'écart, constituent l'outil permettant d'assurer ce suivi. Aucune autre personne n'est présente au cours de ces entretiens; il s'agit donc réellement d'entretiens à deux. C'est la seule occasion pour les détenus de se retrouver dans une même pièce avec une seule personne sans être séparés par une vitre.

## **La philosophie de la charte du quartier de haute sécurité SITRAK I**

L'accompagnement des détenus dans le quartier de haute sécurité se réfère à la vision humaniste de l'homme et aux théories de Carl Rogers, reprises dans la charte du SITRAK I et connues de tous les agents du service. La charte du SITRAK I est un document interne de l'établissement pénitentiaire de Lenzburg et sert de fondement à l'équipe pour son travail quotidien. Ce document définit la mission du SITRAK I, qui est d'une part de garantir la sécurité dans la mise en œuvre d'une condamnation ou de mesures prises par l'institution. Cela implique qu'il faut empêcher les évasions et garantir la sécurité corporelle des agents et des autres détenus. D'autre part, il faut engager un processus de normalisation chez le détenu pour pouvoir le ramener dans l'établissement pénitentiaire général. Pour y parvenir, nous plaçons l'entrée en relation avec le détenu au centre de notre travail. Le détenu doit avoir la possibilité de déterminer la manière dont il entre en contact avec le personnel et avoir ainsi l'occasion de modifier d'anciens schémas comportementaux violents.

La charte place le souci d'établir une relation avec le détenu sous la devise «plus notre proximité est grande, plus le danger se réduit». Nous parlons du principe que même les détenus du quartier de haute sécurité sont capables de vie relationnelle. Nous tentons de rejoindre leur capacité à la vie relationnelle, de l'éveiller et de la favoriser. Nous le faisons en mettant en place un climat de confiance qui, dans les situations de crise justement, doit à chaque fois donner au détenu l'espoir d'évoluer positivement pour devenir capable de s'intégrer dans la communauté humaine. De cette façon, nous souhaitons favoriser et faire grandir les valeurs interpersonnelles puis faire reculer peu à peu chez le détenu les scénarios agressifs négatifs.

Notre charte énonce que nous ne devons pas classer, trier ou même rejeter (intérieurement) le détenu uniquement selon des critères de productivité dans son travail, de son comportement social et de son

intelligence, etc., car quel que soit le cas de figure, il restera de toute façon dans notre institution. C'est en ayant conscience de ce processus d'exclusion de la société, mais en l'inversant, que nous devons accompagner le détenu au sein de notre propre système, dans lequel il n'y a aucune échappatoire, ni pour les détenus, ni pour les agents. Nous voulons être présents au détenu dans les bons comme dans les moments moins agréables et entrer en permanence en contact avec lui.

Le climat de confiance évoqué précédemment que nous mettons en place repose, conformément à notre charte, sur *la congruence, l'empathie et l'estime*. Notre charte décrit comme suit ces notions utilisées dans l'esprit de Carl Rogers :

*Congruence*: les agents font preuve d'ouverture et de sincérité dans leur manière de communiquer avec les détenus. Ils ne se retranchent pas derrière des règles et le règlement d'ordre intérieur mais s'impliquent personnellement, même en cas de situations difficiles.

*Empathie*: l'attitude empathique envers les détenus est source de conflits, car nous sommes impliqués dans la problématique de l'interaction entre proximité et distance. Mais cela vaut la peine si nous voulons gagner la confiance des détenus. Nous devons pour ainsi dire plonger dans le monde intérieur de notre vis-à-vis. Nous pouvons alors ressentir sa perception et connaître son point de vue concernant les problématiques vécues.

*Estime*: les détenus du quartier de haute sécurité n'ont souvent guère de contacts avec des personnes extérieures et l'étiquette de « prisonnier déviant » renforce l'effet d'exclusion et de stigmatisation. Nous acceptons les détenus comme des personnes telles qu'elles sont, et non pas telles qu'elles devraient être. Cette attitude acceptante de notre part contribue à jeter des bases solides pour un climat de confiance permettant et soutenant notre capacité à mener à bien notre travail éducatif et de confrontation dans les contacts quotidiens.

La formation continue dispensée au personnel s'oriente en fonction des objectifs principaux que sont la préservation d'une sécurité maximale d'une part et l'accompagnement des détenus d'autre part. L'équipe s'entraîne toutes les trois semaines à la lutte au corps à corps, où l'accent n'est pas mis sur le style et les règles de la lutte, mais sur l'efficacité. Lorsque les surveillants ont clairement conscience de leurs propres capacités physiques

et de leurs limites, leur assurance et leur confiance en soi s'en trouvent renforcées, ce qui a des répercussions sur l'attitude du vis-à-vis. En contrepoint à l'entraînement physique, l'équipe se rend toutes les trois semaines en supervision, menée par une thérapeute extérieure. La supervision est destinée à élargir la prise de conscience au sein du groupe ainsi qu'à augmenter la capacité de l'équipe à faire preuve de transparence et à vivre des conflits. L'expérience a montré qu'une équipe travaillant selon une orientation claire peut avoir un effet stabilisateur sur des détenus au fonctionnement psychologique pernicieux ou souffrant de maladie mentale.

La charte du quartier de haute sécurité conclut par cette réflexion: le SITRAK I ne constitue pas une menace, mais une chance pour le détenu, même s'il n'y a souvent aucune lueur d'espoir à l'horizon. Cet espoir doit permettre à l'équipe du quartier de haute sécurité de s'introduire dans l'âme souvent confuse et malheureusement parfois malade du détenu, car il est toujours préférable d'allumer une bougie que de se fâcher sur l'obscurité.

### **La mise en pratique de la philosophie de la charte**

Comme nous l'avons décrit plus haut, la philosophie de la charte du SITRAK I s'oriente en fonction d'une vision humaniste de l'homme et des théories de Carl Rogers. La mission essentielle de ce quartier de haute sécurité est cependant d'assurer en priorité un niveau de sécurité particulièrement élevé – pour protéger la société, mais également les autres détenus ainsi que le personnel de l'institution. Afin de satisfaire à ces exigences, le régime de détention est un régime d'isolement cellulaire, sans exception. D'un point de vue socio-pédagogique, ce régime est sans aucun doute problématique, car il va à l'encontre du besoin humain fondamental de vie en société. Mais dans notre service, il faut évaluer la valeur de chacun de ces droits l'un par rapport à l'autre. D'une part, le détenu incarcéré peut prétendre à une vie communautaire; d'autre part, par leurs actes, les détenus ont fait la preuve qu'ils constituent, pour les autres détenus, le personnel ou la société, un danger à prendre au sérieux, représentant une menace sérieuse pour leur intégrité. Pour faire face à ce danger, le régime d'isolement cellulaire est à mon sens tout à fait justifié dans certains cas. Les exigences très contradictoires présentées précédemment – les interventions socio-pédagogiques fondées sur une conception humaniste de l'homme d'une part, et l'isolement cellulaire d'autre part – ne semblent guère conciliables à première vue. Malgré cela, nous tentons dans notre travail quotidien de répondre au défi de satisfaire aussi loin que possible

à ces exigences. L'«art» est alors avant tout, selon moi, de s'arranger avec un cadre très strict, de ne pas le combattre intérieurement et de l'accepter réellement.

Curieusement, nous faisons l'expérience que certains détenus incarcérés dans notre service ne considèrent pas d'emblée ce régime comme une sanction. C'est justement sur les délinquants malades mentaux que cet environnement à l'écart des stimulations semble avoir un effet apaisant. Ils se sentent visiblement en sécurité dans ce cadre, font souvent preuve de coopération avec le personnel, sont accessibles et reconnaissants même pour les plus petits gestes d'attention. Vu de cette manière, on pourrait considérer que le niveau de sécurité élevé ainsi que les restrictions qui en découlent auraient même un effet bénéfique, car ils offrent aux détenus un cadre dans lequel ils se sentent – peut-être pour la première fois de leur vie – eux-mêmes en sécurité et protégés. Ce qui peut alors jeter les bases d'un changement.

Dans mes entretiens d'accompagnement, je fais régulièrement l'expérience du défi que représente ma volonté d'aborder la personne délinquante dans une attitude d'acceptation et d'estime. J'apprends en partie – soit dans leur dossier, soit des détenus eux-mêmes – des choses horribles au sujet des crimes qu'ils ont commis. Je ne dois ni ne veux me dérober aux sentiments d'horreur, de dégoût et de colère face à de tels délits parfois atroces. Je tente pourtant de communiquer à mon interlocuteur que l'acceptation de la personne et le jugement des délits qu'elle a commis ne s'excluent pas mutuellement. Je fais ainsi face au défi de distinguer l'acte de son auteur. Si je ne suis pas fondamentalement prêt du moins à *essayer de le faire*, la tentative de construire une relation sera vouée d'emblée à l'échec.

J'utilise sciemment le terme d'«essayer»: j'exagérerais si je déclarais que je peux évacuer toujours et dans chaque cas de figure le délit commis par un homme. Il me semble important alors de prendre conscience de tels sentiments et de savoir que ces émotions influencent la pensée et les actes. Au cours des entretiens, je perçois souvent que les détenus se sentent d'abord insécurisés lorsqu'ils remarquent que leur interlocuteur tente de faire la distinction entre leur personne et leurs actes. Cela n'est pas étonnant, les détenus se trouvant dans un système qui sanctionne en premier lieu leur comportement. Bien que l'on tienne également compte, lors de la fixation de la peine, d'aspects tels que les origines, le contexte ethnique, l'histoire familiale, la personnalité, l'état de santé physique et psychique, etc., le condamné sera finalement étiqueté, en fonction de ses comportements délictueux, comme cambrioleur, violeur ou assassin et non pas en premier



lieu comme un homme qui a aussi ses «bons côtés». Cette classification négative montre indirectement quelles sont les attentes de la société en ce qui concerne la peine d'emprisonnement : il s'agit avant tout de sanctionner un comportement fautif.

Si l'on attend d'un détenu qui, jusqu'à présent, devait se comporter essentiellement en fonction de l'autorité en place, de tout à coup se considérer lui-même – dans l'esprit de Carl Rogers (Rogers, 2005) comme l'expert de ses problèmes, ce sera trop lui en demander et ne constituera pas un chemin bénéfique pour lui. Du fait de son passé, cet homme attendra sans doute plutôt qu'on lui montre le «bon» chemin et lui donne des recettes pour maîtriser les exigences de la vie. Nous ne devons pas tomber dans ce piège et devons être conscients que comme agents de détention (et non comme socio-pédagogues), *nous n'avons aucune mission thérapeutique*. D'autre part si, de notre côté, nous tentons sérieusement de construire une relation avec le détenu, cela peut être un pas important vers un changement.

Des barrières linguistiques peuvent parfois entraver la mise en place d'une relation avec le détenu, vu que notre institution accueille des détenus de plus de 40 nationalités différentes. Je parviens parfois à saisir un tel défi comme une chance. J'ai ainsi convenu avec un détenu francophone de mener les entretiens d'accompagnement dans sa langue maternelle. En retour, il était d'accord pour que les contacts quotidiens avec le personnel de la prison se fassent en allemand. Comme mes connaissances en français sont limitées, le détenu devait souvent me décrire de manière détaillée ce qu'il voulait me raconter. Il appréciait visiblement de prendre le rôle de professeur et s'amusait de temps à autre de ma lenteur à comprendre. Cela faisait des entretiens d'accompagnement des rencontres relativement détendues et constructives et créait une atmosphère qui favorisait la construction de la relation. Nous sommes convaincus que cette mesure était bénéfique pour la sécurité dans les contacts avec cet homme potentiellement dangereux.

### **L'expérience personnelle d'une inversion des rôles pendant une semaine**

Au cours de la formation en socio-pédagogie que je suivais parallèlement à mon activité professionnelle en prison, j'ai réalisé que les compétences socio-pédagogiques que j'avais alors acquises pouvaient aussi me conduire à me percevoir soudain comme un «expert» – comme quelqu'un qui «sait

comment c'est». Je me suis mis à me demander comment je ressentirais de me retrouver une fois du côté des prisonniers et d'avoir une autre perspective. Que pourrait-on y ressentir de la philosophie de la charte promue dans notre service et de la pratique socio-pédagogique ?

C'est ainsi que s'est concrétisée peu à peu l'idée d'inverser les rôles et de me mettre pour un certain temps – autant que possible – dans la peau d'un détenu de mon service, c'est-à-dire d'entrer dans ce rôle. Dans le cadre de mon travail de diplôme, la direction de l'institution m'a permis de vivre cette expérience d'inversion des rôles durant une semaine.

Au cours de plusieurs réunions d'équipe préalables, nous avons échangé nos idées au sujet de ce projet et en avons fixé le cadre ensemble. Nous avons envisagé de le formuler de telle manière qu'il corresponde le plus possible aux conditions «réelles». C'est ainsi que nous avons décidé durant cette semaine, je porterais le nom imaginaire de Roger Steffen. Nous espérions que ce changement de nom permettrait de percevoir clairement que j'entrais dans la peau d'un détenu puis retournerais à la vie normale. D'un autre côté, nous supposons qu'avec le choix de ce nom, notre manière de gérer et de retravailler par la suite cette semaine expérimentale serait moins déterminée par nos relations préexistantes.

Bien qu'ayant fait tout notre possible pour formuler des conditions fidèles à la réalité, nous étions au clair sur le fait que cette expérimentation ne pouvait jamais refléter vraiment la réalité. Au cours de la préparation de cette semaine, j'ai commencé à noter les considérations et les limitations qui me paraissaient importantes afin de ne les perdre en aucun cas de vue lors de l'évaluation de l'expérimentation. Il nous semblait de plus en plus clair que je ne pourrais tirer que de manière très restreinte des conclusions généralisables. Le cadre de l'expérimentation différait de la réalité en de nombreux points. Les prisonniers étaient par exemple détenus généralement dans ce service pour une période d'au moins six mois; dans mon cas, il était clair que l'inversion des rôles ne durerait qu'une semaine et qu'ensuite toutes les personnes impliquées reprendraient leur rôle habituel. De plus, j'avais initié et organisé moi-même ce séjour et j'étais impatient et me réjouissais de faire cette expérience; aucun prisonnier n'aborde le régime pénitentiaire sous cet angle-là. Dans les situations de stress, j'aurais pu me rassurer en me disant que le séjour ne durerait qu'une semaine. En cas de nécessité, j'aurais eu la possibilité d'interrompre l'expérimentation. Les vrais prisonniers n'ont pas le luxe de pouvoir se consoler ainsi. Lors de l'évaluation de cette semaine d'expérimentation, j'ai essayé de tenir compte de ces réflexions.

## Déroulement pratique et documentation de l'expérimentation

Lorsque je relis les notes prises lors de ma semaine en isolement cellulaire, je peux résumer l'essentiel de mes constatations en une phrase : *la privation de la liberté est une vraie punition !* La restriction sévère des contacts sociaux a été une expérience particulièrement cruciale pour moi. J'avais certes prévu que j'aurais du mal à rester presque sans contact avec l'extérieur. Malgré cela, c'était une expérience dramatique. Ni la télévision, ni les livres ne m'ont été d'aucun secours – le fait de savoir que je n'avais *aucune possibilité* de prendre contact spontanément avec mon entourage privé m'a pesé et a éveillé en moi le désir de donner au moins des nouvelles par écrit et de rédiger des lettres.

J'ai été très marqué par la visite de ma compagne, qui a duré une heure. Même si je désirais ardemment cette visite, ces retrouvailles à travers une vitre de sécurité n'ont pas répondu à mes attentes. Du fait de la barrière physique, j'ai ressenti cette visite d'une heure non pas comme une rencontre réelle, mais plutôt comme une conversation téléphonique. Les conditions artificielles de l'entretien ont fait que je me suis senti presque soulagé lorsqu'il a pris fin. Au cours de cette semaine d'expérimentation, je me suis rendu compte combien j'étais dépendant du personnel et de l'importance des brèves rencontres avec les agents. Car il n'y avait guère d'autres possibilités de contacts ! Je passais les 24 heures de la journée sans aucun contact avec les autres détenus. J'ai rapidement remarqué à quel point j'étais attentif aux brèves rencontres quotidiennes avec le personnel. J'ai senti comment je commençais à observer avec précision les expressions du visage et les gestes des surveillants.

La décision de me transposer dans le rôle d'un « client » a été pour moi un pas dans des terres inconnues. En résumé, le regard sur cet autre monde ne m'a apporté aucune découverte spectaculaire. J'ai constaté qu'en tant qu'équipe, nous avons déjà beaucoup réfléchi au sujet du vécu de « nos » détenus. C'est ainsi que nous avons pu, c'est-à-dire que moi-même j'ai pu me faire à peu près une idée de la manière dont les choses étaient vécues du côté du détenu. Je dois cependant émettre une réserve de taille : je considère que mon vécu durant cette semaine expérimentale n'est *pas* représentatif du vécu des détenus en général ! Je suis bien conscient que les aspects tels que la biographie, les données personnelles, la motivation, les rôles, etc. ont un caractère individuel et ne sont pas comparables. Il faut surtout ajouter, en ce qui me concerne, le fait que le caractère volontaire et la brièveté de l'expérience ne sont pas caractéristiques de la détention des prisonniers.

## **Conclusions de l'expérimentation**

L'inversion des rôles a sans aucun doute aiguisé ma conscience des conditions de vie très particulières dans le SITRAK I et de leurs effets possibles sur les détenus. Pendant la semaine d'expérimentation, j'ai pu littéralement vivre certaines expériences dans ma propre chair, ce qui a contribué à imprimer plus fortement en moi ces expériences et les sentiments qui s'y rattachent. Je pense également que j'ai pris conscience de la violence possible de ces sentiments et que j'ai fait l'expérience du poids qu'ils peuvent prendre dans un environnement tellement pauvre en stimulations.

J'ai eu clairement sous les yeux le rôle central joué par nous, le personnel, en tant qu'interlocuteurs pour les détenus. La mise à distance de toute source de stimulation dans notre service a pour conséquence que nos gestes apparemment insignifiants ou nos brèves remarques revêtent une importance presque disproportionnée. Cela me semble notable surtout du fait que dans l'agitation du quotidien, il peut facilement nous arriver d'être insuffisamment conscients de cette signification à certains moments. Depuis ma semaine d'expérimentation, je veille encore davantage à demander au détenu de manière ciblée avant la fin de l'entretien si certaines questions restent sans réponse et surtout si l'entretien a suscité de l'irritation. Je veux par là faire en sorte que mon interlocuteur puisse exprimer son interprétation au sujet du contenu de la conversation ou de mon comportement. Ainsi, nous avons l'un et l'autre la possibilité d'en discuter et de comparer les perceptions réciproques de soi-même et de l'autre.

L'inversion des rôles m'a conforté dans la conviction que les attitudes formulées dans le postulat de Carl Rogers constituent une condition indispensable, même pour le travail en prison. Plus que jamais, je suis convaincu que c'est cette attitude de base d'acceptation inconditionnelle qui permet à l'autre personne de créer en elle la disponibilité au changement, l'acceptation d'aller vers du neuf.

Si le détenu n'a littéralement plus rien à perdre, cela peut devenir vraiment dangereux pour nous qui le rencontrons quotidiennement. Mais cela peut aussi lui offrir la chance d'un nouveau départ. Peut-être que ce pourrait même être un choc salutaire pour le détenu que de devoir (ou pouvoir?) reprendre sa vie quasiment à zéro et de rencontrer des personnes qui le prennent au sérieux, l'abordent avec congruence et sincérité, même si cette sincérité peut être éprouvante pour chacune des parties. Le cadre très restrictif et limitatif du quartier de haute sécurité ne laisse guère au détenu la possibilité d'abuser de la liberté ou d'enfreindre des règles. Cela peut

signifier que le détenu fait peut-être – pour ainsi dire de manière contrainte – une expérience nouvelle pour lui: qu’il existe une vie sans délinquance. Cette expérience, même si elle est de courte durée, peut peut-être faire en sorte que le détenu passe au crible ses schémas comportementaux stéréotypés.

La reprise en équipe de l’expérience vécue par l’équipe et «M. Steffen» a aiguisé chez tous la conscience de l’importance de leur rôle face au détenu. Un exemple concret à ce propos: certains ont raconté qu’ils sont bien plus attentifs qu’auparavant à leur comportement lorsqu’ils ouvrent la porte d’une cellule. M. Steffen avait expliqué comment il avait vécu le fait de rencontrer une personne, de voir un visage après de longues heures de solitude. Ces récits les ont conduits à approfondir davantage leur prise en considération de la signification du langage (corporel), des expressions de leur visage, des gestes lors de brèves rencontres interpersonnelles dans leur travail quotidien en prison.

D’un autre côté, nous soutenons les restrictions subies par les détenus du service. Malgré toute notre empathie, nous devons être constamment conscients que nous rencontrons dans notre travail des personnes potentiellement très dangereuses, dont certaines ont commis des crimes atroces et montré ainsi à quel point elles sont imprévisibles. Mais cela n’exclut pas a priori de travailler dans l’esprit de la pensée humaniste et des théories de Carl Rogers! De mon côté, j’ai pris conscience lors de mon inversion des rôles de ce que signifie le fait de transposer la conception humaniste de l’homme et les théories de Carl Rogers dans un environnement tel que le quartier de haute sécurité. Même si les membres de l’équipe de ce service n’ont pas bénéficié d’une formation socio-pédagogique, ils sont pourtant conscients des effets de leur attitude. Lorsque, lors de la distribution des repas, un surveillant – comme j’en ai fait l’expérience moi-même – dispose avec soin la nourriture du détenu sous ses yeux dans son assiette, cherche même à savoir si son interlocuteur apprécie ce menu et lui souhaite de tout cœur, avec un sourire non feint, un très bon appétit, il est certain qu’il a fait quelque chose d’extrêmement important pour lui dans une telle situation, qui peut mettre quelque chose en mouvement et pourrait initier un changement. Voici un petit exemple, mais significatif à mes yeux, de la mise en œuvre pratique dans notre quartier de haute sécurité de théories qui «sonnent bien». Pour moi, une chose est claire: si dans un milieu tel que celui-ci, nous voulions réaliser de (supposées) grandes choses, rendre le monde meilleur et «sauver» des hommes, nous serions voués à l’échec, car nous nous sentirions limités et bien trop restreints dans nos possibilités.

Le véritable art du travail socio-pédagogique consiste selon moi à être prêt à respecter (pas seulement en prison) un cadre qu'on ne peut pas changer et de s'en arranger. Alors, même au sein d'un cadre très étroit, nous pouvons avoir une démarche socio-pédagogique et obtenir des résultats, dans la mesure où nous nous intéressons *sincèrement* à notre vis-à-vis, nous nous concentrons sur ce qui est faisable et possible et le *faisons* effectivement.

Pour contacter l'auteur: markus.fritschin@ag.ch

## Commentaire

### Marlis Pörtner

Psychologue, psychothérapeute en Approche centrée sur la personne, auteur, Marlis Pörtner a travaillé comme psychothérapeute en pratique privée à Zürich pendant plus de 30 ans. Elle est également superviseuse et consultante dans différentes institutions sociales et donne des formations aux professionnels des métiers de soins en Belgique, en Allemagne, en Autriche, en Suisse et en Tchéquie. Elle a publié plusieurs ouvrages, parus chez Klett-Cotta, Stuttgart, couvrant différents champs professionnels et proposant des outils pour une démarche se référant à l'Approche centrée sur la personne.

C'est là qu'est vraiment le point saillant: ce qui est faisable, le faire vraiment. Ce n'est pas toujours le cas dans les institutions sociales. En certains lieux, le travail quotidien suit les mêmes rails depuis des années, alors que cela fait longtemps que ça n'a plus de sens. Lorsqu'il y a des débats, ils portent essentiellement sur des objectifs généraux, très vastes, surtout en ce qui concerne l'accompagnement des personnes atteintes d'un handicap mental. Comme ces objectifs ne peuvent pas toujours être atteints dans l'ampleur souhaitée – soit qu'ils ne sont pas à la portée des personnes concernées, soit qu'ils ne sont pas finançables ou que les conditions politiques nécessaires

font défaut – on en arrive à de la déception et de la résignation. Ce qui est faisable est perdu de vue et tombe dans l’oubli, bien qu’il ne faille ni plus de temps ni plus d’argent, mais qu’il suffit simplement de changer quelque peu sa façon de penser. Evidemment, il est également nécessaire de viser des objectifs plus larges et de s’impliquer auprès des instances compétentes pour obtenir les améliorations indispensables. Il ne faut cependant pas en venir à oublier ce qui est faisable dans le quotidien des personnes concernées. Mais il semble souvent plus facile de se fâcher sur l’obscurité que d’allumer une bougie.

Dans le quartier de haute sécurité d’une prison, la marge de manœuvre pour travailler dans l’esprit de l’Approche centrée sur la personne est très étroite. Malgré cela, l’exemple présenté ici est particulièrement instructif, même pour les institutions dont le cadre est tout à fait différent. Le fait même *d’évoquer* dans ces structures une démarche de travail centrée sur la personne représente déjà un travail de pionnier qui mérite d’être admiré. On ne s’est pas contenté (comme c’est souvent le cas ailleurs) d’y constater en haussant les épaules que «chez nous, ça ne marche pas». Alors que cela aurait été tout à fait compréhensible dans ce cas-ci au vu de la rigidité du cadre. Au lieu de cela, on s’est demandé «*comment* pouvons-nous travailler selon l’Approche centrée sur la personne au sein de *ces structures-là*?». Celui qui s’interroge ainsi trouvera toujours une marge de manœuvre pour travailler dans l’esprit de l’Approche centrée sur la personne, même si, comme dans le cas présent, cette marge se trouve être infime. Dans les institutions sociales, cette marge est certainement bien plus importante. Et pourtant, il arrive que l’on ne se pose même pas la question du *comment* en décidant d’emblée qu’il n’est malheureusement pas possible de travailler selon l’Approche centrée sur la personne dans les structures actuelles. Alors que dans les institutions sociales, les structures ne sont en aucun cas – contrairement aux établissements pénitentiaires, où elles sont essentiellement définies par la loi – énoncées de manière immuable. Les instances dirigeantes ont parfaitement les compétences pour modifier les structures et les procédures habituelles lorsqu’elles entravent la qualité de vie des personnes concernées. Les professionnels quant à eux peuvent du moins en remettre en cause le sens, susciter la réflexion et les mettre en débat. La plupart du temps, ce n’est que par pure commodité que les structures sclérosées survivent si longtemps. «C’était toujours comme ça», voici souvent comme on aime justifier – et c’est bien le pire des arguments – le maintien d’habitudes devenues absurdes. Bien sûr qu’il y a partout des données que l’on ne peut pas modifier et qu’il faut accepter, qu’elles soient structurelles

ou qu'elles concernent le niveau de dépendance. Il est essentiel de ne pas se retrancher derrière elles, mais d'encore mieux aiguïser son regard sur ce qui est quand même possible. Il faut y être sensible et en tenir compte dans son travail, même si cela semble anodin. Pour les personnes dont l'environnement est très limité, des petits riens apparemment insignifiants revêtent une signification existentielle.

Je trouve que la manière dont on porte attention aux nuances infimes dans le rude environnement du quartier de haute sécurité du SITRAK I, dont on s'adresse poliment aux détenus en les appelant par leur nom, dont on leur sert le repas avec soin (et non à louche) est à proprement parler exemplaire. On leur demande si le repas du jour est à leur goût, en quelle quantité ils désirent être servis, et on leur souhaite un bon appétit. Ces choses ne sont pas des broutilles sans importance, car elles sont l'expression de l'estime de l'autre, tellement importante pour les personnes concernées – et pas seulement en vue de leur resocialisation. Le poids que peuvent prendre ces subtilités dans un quotidien si monotone et réglé de manière si stricte a laissé une forte empreinte à Markus Fritschin lors de l'expérimentation qu'il a vécue.

De même, dans les domaines tels que les soins aux malades, la kinésithérapie, l'accompagnement des personnes handicapées ou âgées, tout dépend des nuances infimes dans la manière d'aborder les personnes. La manière dont on s'adresse à elles, dont on les touche, influence directement leur bien-être, surtout lorsque dans leur vie quotidienne, elles dépendent d'autrui et ont besoin de soutien. J'ai pu faire moi-même récemment l'expérience après une opération à l'épaule – lorsque pendant six semaines, je dépendais d'une aide extérieure pour prendre ma douche, m'habiller, gérer le quotidien – combien d'infimes détails font la différence. Depuis lors, j'insiste encore plus fortement au cours des formations que je donne sur les infimes nuances auxquelles il faut être attentif. L'enseignement des métiers de soins devrait aborder davantage la problématique de ces nuances et y sensibiliser les étudiants de manière ciblée. Cette problématique constitue un élément central des compétences professionnelles dans les métiers de soins. On ne peut pas attendre d'office la même chose des formations des agents de détention. Il est d'autant plus remarquable que l'équipe du quartier de haute sécurité parvienne malgré tout à effectuer un tel travail tout en nuances dans sa pratique quotidienne. Cela est clairement lié à la qualité de la direction du service. Là aussi, on peut constater tout ce que la direction peut réaliser concrètement si elle promeut explicitement une attitude centrée sur la personne en lui donnant des fondements plausibles,



en concevant avec les membres de l'équipe une démarche concrète, qu'elle exige ensuite clairement de la part de ses agents – et, surtout, qu'elle pratique elle-même concrètement. Diriger un service en se référant à l'Approche centrée sur la personne n'a rien à voir avec un laisser-faire. Ce malentendu est assez répandu dans les institutions sociales dans lesquelles la direction, contrairement au style autoritaire qui prévalait dans le passé, est souvent très laxiste. Une direction soucieuse de coopération avec son équipe ne suppose pas que chacun puisse agir en fonction de ses propres vues et de son bon vouloir. Ce serait injuste envers les personnes dont il s'agit de veiller au bien-être. Il faut une démarche claire et fiable qui donne aux employés une orientation explicite tout en leur laissant suffisamment de marge de manœuvre pour réagir différemment et de manière appropriée selon les individus et les situations. L'expérience des établissements pour personnes handicapées de l'Arbeiter Samariter Bund à Brême, où depuis ma première intervention dans la formation du personnel il y a dix ans, on travaille de manière conséquente en se référant à l'Approche centrée sur la personne, démontre à quel point les conséquences pour le personnel et les résidents sont positives. Cette démarche a suscité des changements que personne n'aurait cru possibles au départ. Il ne faut pas passer sous silence qu'il y a aussi des institutions sociales qui réalisent des initiatives innovantes.

Dans le quartier de haute sécurité SITRAK I, on prend très au sérieux le principe selon lequel les détenus sont considérés en premier lieu comme des personnes et non comme des criminels, malgré leurs crimes parfois atroces, qui ne sont pas pour autant ignorés ou enjolivés. La manière dont sont gérés les épisodes violents est particulièrement impressionnante. Il arrive bien entendu que de tels épisodes surviennent, et il faut alors, bien entendu, que le personnel intervienne – de manière parfois violente – par exemple lorsqu'un détenu agresse un surveillant. Il est évident que cela ne reste pas sans conséquences. Mais la règle irrévocable est de ne jamais tenir rancune. Une fois qu'un tel incident a été maîtrisé, l'affaire est close et les surveillants abordent le détenu de manière aussi bienveillante qu'avant l'incident. Il doit sentir que ce n'était pas la personne qui a été condamnée, mais son comportement fautif, dont il a dû subir les conséquences. Mais ensuite, le chapitre est clos et on peut repartir à zéro. C'est une attitude exemplaire et très constructive, qui ne va pas toujours de soi dans les institutions. J'entends souvent dire de la part de soignants, lorsqu'une personne handicapée s'est comportée de manière «provocante»: «il n'a qu'à sentir pendant un certain temps que je suis fâché contre lui». Il n'est

certes pas toujours facile de faire la distinction entre la personne et ses actes. Mais si des agents de prison y parviennent, même chez des détenus qui ont commis des actes terribles, les soignants eux-aussi devraient être capables de ne pas tenir rancune envers des personnes handicapées pour leur comportement parfois «provocant» et de les aborder à chaque fois malgré tout avec respect et estime.

Une autre condition de base de l'Approche centrée sur la personne remplie par l'équipe du SITRAK I est la reprise en équipe de l'intervention du surveillant. Le travail est soigneusement évalué et discuté. L'expérimentation du responsable du service, qui sortait du cadre, a été soigneusement préparée, les éventuelles difficultés mises en évidence et l'expérience, une fois terminée, a été exploitée pour être évaluée. Les séances de supervision du travail quotidien se tiennent évidemment de manière régulière et sont visiblement appréciées. Quelle différence avec la résistance à la supervision que l'on observe parfois dans certains établissements de soins, alors que l'on s'attendrait plutôt à ce qu'elle soit considérée comme indispensable! Mais ce n'est de loin pas le cas partout. En certains lieux, les professionnels la refusent avec acharnement ou n'y ont recours qu'en situation de crise. De telles interventions d'urgence ont rarement un effet durable. Même là où la supervision est obligatoire, elle peut être contournée en abordant surtout le comportement des clients et non celui des professionnels. Le superviseur doit faire preuve de doigté et de persévérance pour aborder les attentes des professionnels de manière à ce qu'ils se sentent pris au sérieux, fassent confiance et que l'entretien puisse aborder prudemment leur propre attitude.

Voici donc un exemple encourageant qui ouvre des perspectives pleines d'espoir. Si cela est possible dans une prison, ce n'en est que plus réalisable dans une organisation dont le cadre est beaucoup moins rigide. Au cours de ces quinze dernières années, l'Approche centrée sur la personne s'est développée de manière remarquable dans des domaines autres que la psychothérapie – d'une manière restée presque inaperçue de la part du mainstream de l'Approche centrée sur la personne – sans tapage et souvent très discrètement comme dans cet exemple dont j'ai pris connaissance par hasard. Il est temps que les cercles de l'Approche centrée sur la personne fassent davantage cas de cette évolution, qu'ils saisissent les impulsions qu'elle suscite et reconnaissent les perspectives qui s'y ouvrent. La contribution de Markus Fritschin par ce texte est un pas prometteur dans cette direction.

## Références

- Pörtner, M. (2010). *Ernstnehmen, Zutrauen, Verstehen – Personzentrierte Haltung im Umgang mit geistig behinderten und pflegebedürftigen Menschen*, Stuttgart: Klett-Cotta, 7. Aufl. Parution française: Pörtner, M. (2010). *Écouter, comprendre, encourager. L'Approche centrée sur la personne dans l'accompagnement de personnes ayant un handicap mental et de personnes dépendantes*. Traduction d'Odile Zeller. Lyon: Chronique Sociale.
- Rogers, C. R. (2005). Entwicklung und gegenwärtiger Stand meiner Ansichten über zwischenmenschliche Beziehungen. In Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie (Hrsg.), *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*, 17. Aufl. 2005, S. 11-24. Frankfurt: Fischer.