

Le service de consultation psychosociale

© Solidarité Femmes Genève 2002

Extrait du rapport d'activité

Chaque année, davantage de femmes victimes de violence conjugale font appel à Solidarité Femmes, de leur propre initiative ou sur le conseil de leur entourage. Leurs proches, les services sociaux, les urgences de l'Hôpital, la police, leur avocat-e ou encore de leur médecin, inquiets de leur situation, les incitent, à consulter Solidarité Femmes pour rechercher des solutions.

Les consultantes ont souvent hésité à faire ce premier pas. La décision intervient au moment où la violence atteint, selon la perception de chacune, un seuil intolérable. Les situations et les attentes sont donc très diverses. Mais que la demande exprimée soit de trouver les moyens de poursuivre la vie commune ou bien au contraire de se séparer, à titre provisoire ou définitif, il est toujours question de se protéger, de faire cesser cette pression insupportable, de sortir de l'épuisement, de la culpabilité et du sentiment d'impuissance. Aucune issue ne semble possible, aucune solution envisageable, aucune tentative exempte de danger.

Notre rôle est alors de proposer une aide pour réfléchir, comprendre et découvrir ensemble, dans l'enchevêtrement des impossibles, des solutions envisageables pour elles, et cela à partir de la réalité de la situation et des capacités de ressources de la personne. L'objectif immédiat et prioritaire de la diminution du risque reste toujours présent à l'esprit.

Le premier contact s'établit généralement grâce à la permanence téléphonique. Dans la mesure où la situation relève bien de notre critère de prise en charge, qui est la présence de violence conjugale ou de difficultés directement liées à cette problématique, l'interlocutrice est invitée à poursuivre en venant consulter au centre de Montchoisy.

A son gré, cette première rencontre restera isolée ou trouvera son prolongement dans un accompagnement psychosocial à moyen ou long terme.

- La première consultation est cruciale puisque, dans la moitié des cas, elle sera le seul contact, du moins pendant l'année civile en cours (selon statistique).
- Le moyen terme s'étend du deuxième au cinquième entretien situés dans une continuité. Du constat et de la reconnaissance de la victime, le travail pourra s'élargir à la crise qui a motivé sa venue.
- Au-delà, les suivis à long (six à dix entretiens) et très long terme (onze entretiens et plus) visent à approfondir et consolider le travail sur le processus de la violence et les ressources à mettre en oeuvre pour y remédier.

A chaque phase de la prise en charge, le réseau est sollicité et mis à contribution, à travers de nombreuses institutions, publiques et privées, attachées aux grands secteurs d'activité social, médical, policier et juridique.

Non seulement pour résoudre d'un commun effort les difficultés présentes mais aussi dans le but de mettre la femme directement en relation avec les divers corps, services et intervenants. Elle se constitue ainsi un réseau personnel, apprend à s'orienter et trouver les ressources dont elle a besoin, toutes acquisitions qui favoriseront plus d'autonomie dans ses démarches ultérieures.

Première phase : reconnaissance, orientation, information

La statistique indique que la moitié des consultantes ne donneront pas de suite immédiate à la première consultation. Elles ne sont pas prêtes à aller plus loin à ce moment-là, ou bien, passée la crise aiguë, elles se reprennent à espérer que tout va s'arranger. Ou bien encore elles hésitent, souvent par peur des représailles annoncées par leur partenaire si elles viennent à parler de la violence qu'il exerce sur elles ou à entreprendre quelque démarche que ce soit. Ce qui peut être perçu comme versatilité de la part de la victime est une composante inhérente à la problématique de la violence conjugale. D'autant plus que la première demande de consultation fait souvent suite à une très récente explosion de violence et que la consultante se trouve encore sous l'effet du choc, en état de stress post-traumatique.

Le respect scrupuleux du rythme et des choix de la personne, de l'étape à laquelle elle se situe ici et maintenant, ne représente pas qu'un enjeu éthique, il opère aussi comme principe de réalité auquel tout manquement sera rapidement sanctionné de lui-même.

Il faut premièrement écouter. Pour chaque femme qui arrive, recevoir une écoute respectueuse et sans jugement est le préalable pour accéder à une position de sujet, pour pouvoir revendiquer un statut de personne à part entière, digne de respect et d'estime. Bien souvent, c'est la première fois qu'elle se confie à quelqu'un, qu'elle ose dire et mettre des mots sur ce qu'elle vit. Parfois même, sa famille, qu'elle veut ménager, ses amis, les services sociaux sont ignorants de son vécu. Déstabilisée et fragilisée, elle vient d'abord vérifier que ce qu'elle vit n'est pas de l'ordre du "normal". En identifiant et en nommant la violence (que ses formes et manifestations soient verbales, psychologiques, physiques, sexuelles, économiques) la victime est reconnue dans sa souffrance et légitimée dans sa démarche.

Par expérience, nous savons que ce que les femmes révèlent n'est que la pointe visible de l'iceberg. Il convient d'être très attentive à leur discours, de mettre en lumière toute minimisation et de valider leur témoignage. La relation circonstanciée et précise des faits conduit à la dissipation des doutes et à une conscience claire de la réalité de la violence. Violence dont la responsabilité est, dans tous les cas, clairement renvoyée à l'auteur des mauvais traitements, quels que soient les prétextes ou les excuses invoqués.

Après avoir identifié la violence et repéré ses différentes manifestations, il devient possible de décrire et d'évaluer le danger, d'envisager des mesures de protection, de prendre des options ou de les préparer. Quelques notions de sécurité sont abordées. On dresse une liste des personnes ressources sur lesquelles la consultante peut compter dans son entourage en cas de nécessité. Quand et comment faire appel à elles, ce qu'elles peuvent apporter et dans quelles circonstances. Ce travail d'évaluation englobe aussi le rôle de mère. Il est question des enfants, jamais épargnés dans un contexte de violence conjugale et envers lesquels elle a un devoir de soin et de protection.

La violence conjugale a pour effet d'amoindrir ou de détruire la capacité de réaction et de décision des victimes. L'information joue là un rôle primordial car l'exposé de leurs droits en matières juridique, médicale, économique et sociale (appel à la police, départ du domicile, carte de protection, constat médical, plainte, aide et assistance sociale) ainsi que les renseignements très pratiques sur la manière de les exercer ouvre des issues et encouragent à agir.

En fonction des particularités de la situation, il peut se révéler judicieux d'orienter l'usagère vers d'autres services, en collaboration et complémentarité aux prestations de Solidarité Femmes ou pour passer le relais. Parfois, c'est vers une thérapie de couple que la femme dirige son choix, comme une tentative pour sauver une relation de couple qu'elle ne peut se résoudre à croire perdue. Des adresses du réseau professionnel sont proposées ainsi que des conseils utiles, en fonction des nécessités et des démarches qu'elle choisit d'entreprendre.

Si la recherche d'un refuge constitue une urgence, voire une question de survie, notre foyer peut l'accueillir avec ses enfants, sous réserve de disponibilité et toujours après un entretien d'évaluation. Dans tous les cas, Solidarité Femmes prendra soin de l'orienter vers un autre lieu d'accueil tout en lui proposant, parallèlement, un suivi dans son centre de consultation.

Dès ce premier entretien, le protocole interne de prise en charge s'attache non seulement à répondre aux attentes de la consultante, mais aussi à faire avec elle une évaluation aussi précise que possible de sa situation présente, essentiellement en termes de danger, de possibilité de réaction et de ressources. On veille encore à proposer des approches qui l'inciteront à maintenir le contact.

En guise de conclusion de ce premier entretien, qu'une suite immédiate soit ou non envisagée, l'assurance est toujours renouvelée que Solidarité Femmes reste à la disposition de la consultante pour l'accompagner dans ses décisions.

Deuxième phase : travail sur la crise

Cette deuxième phase intervient dans le prolongement direct du premier entretien ou après une interruption de contact. Elle propose de passer de l'état d'urgence au travail sur la crise elle-même. Il n'existe pas de réponse univoque, de recette universelle, aussi faut-il mettre en perspective les différents éléments familiaux, sociaux, culturels, psychologiques et relationnels qui composent l'histoire personnelle de chaque femme. L'exploration des mythes et idéaux que chacune entretient quant au couple, à la famille, à l'amour, lui permettent de déceler l'influence insoupçonnée qu'ils ont sur sa

vie. Presque toutes partagent cette croyance qu'elles sont responsables des agissements de leur compagnon, qu'elles parviendront à le changer à force d'amour et de compréhension, qu'elles sont en charge de la protection et de la sécurité de toute la famille.

La détection du cycle de la violence et de ses phases successives qui vont se répétant (montée des tensions, explosion de la violence, accalmie et répit) va permettre à la victime de repérer, dans sa propre expérience, les signes précurseurs du processus. C'est à partir de ce travail que pourront être mises en oeuvre des stratégies d'anticipation, d'évitement et de protection, pour elle-même et ses enfants.

Mettre en mots des sentiments de honte, de culpabilité, d'angoisse, de peur et d'insécurité, parler des impacts de la violence sur elle-même et son entourage, tout spécialement ses enfants, permet d'accéder à une prise de conscience plus globale. C'est souvent au moment où elle parvient à identifier les effets traumatisants, directs ou indirects, sur sa famille et en prend la réelle mesure (vivre continuellement dans la peur, dans le stress, dans l'insécurité et l'improvisation) que la femme trouve en elle-même les ressources pour agir. Elle entre alors dans un processus où chaque démarche aboutie constitue une expérience positive qui l'amène à devenir actrice de sa vie et fait reculer son sentiment d'impuissance.

Si la plupart des femmes qui s'adressent à Solidarité Femmes sont déjà dans un processus mental de rupture par rapport à la violence conjugale, celui-ci se déroule sur un mode évolutif et non radical, caractérisé par une forte ambivalence des sentiments vis-à-vis de l'auteur des violences. Ambivalence propre au phénomène de dépendance vécu dans la violence conjugale et qui amène la femme à faire prévaloir alternativement son état de victime ou de responsable, de conjointe amoureuse ou désillusionnée, de femme décidée ou contrainte. Plusieurs départs et retours au domicile conjugal, des dépôts et retraits de plainte, l'engagement puis l'abandon de démarches de séparation sont les traces de tentatives pour rompre le cercle vicieux de la violence. Mais, chaque fois, les insultes et les menaces, les excuses et le désespoir de leur partenaire les ont détournées de leur projet et elles ont repris la vie commune "pour lui donner encore une chance". A ce stade, une claire évaluation de ce qu'elles ont à perdre et à gagner (balance décisionnelle), peut les aider à résoudre leur indécision.

Les différentes activités de groupe que Solidarité Femmes offre désormais au centre de Montchoisy peuvent également leur fournir l'occasion d'échanges avec d'autres femmes qui passent ou sont passées par les mêmes doutes et les mêmes expériences. Sortir du particulier, du sentiment de solitude et d'impuissance personnelle, c'est se reconnaître dans les autres, marquer des étapes et aussi recréer des liens dans une relation de confiance.

Troisième phase : travail approfondi sur le processus de la violence

Que la femme se soit séparée de son partenaire ou qu'elle poursuive la vie commune, le travail entrepris sur elle-même et ses relations aux autres peut être approfondi, affiné et confronté à la réalité de sa vie. Le soutien proposé par Solidarité Femmes vise à renforcer et consolider les acquis tout en abordant les difficultés nouvelles, notamment, lorsque c'est le cas, le poids de la solitude et de la responsabilité de mère cheffe de famille.

L'accompagnement concerne aussi les démarches juridiques, sociales, économiques et la mise en perspective de ses futurs projets.

Le cas est également fréquent où la femme, bien que séparée de son (ex-)conjoint, reste en butte à des menaces, des injures, des irruptions intempestives ou des harcèlements divers, avec comme conséquences l'épuisement de la femme et le désarroi des enfants. Là encore, Solidarité Femmes propose un appui à la mère et également à ses enfants, car ils ont avant tout besoin d'être protégés, soulagés du poids de cette violence qui les affecte profondément.

Ce sont les situations qui justifient les plus longs suivis, de plusieurs années parfois, soit en continu, soit par épisodes. C'est alors toujours la même intervenante qui reçoit la femme. La première consultation, il faudrait dire la première nouvelle consultation, commence par un bilan de la période écoulée. Elle donne également lieu à une nouvelle évaluation de la demande en fonction du critère d'entrée en matière de Solidarité Femmes qui reste valide. Le plus souvent, c'est effectivement une réactivation de la violence un moment apaisée ou bien les conséquences ressurgies récemment de la violence passée qui motivent la consultation. Les difficultés à rompre l'isolement et à recourir aux ressources existantes sont toujours présentes. On reprend alors le travail là où il en était resté.

Dans le cas contraire, on oriente vers d'autres services, mais généralement, il y a pertinence à conjuguer les deux réponses, aide directe et orientation, pour aider la femme à reprendre courage et, malgré les doutes et les hésitations, retrouver le chemin de la rencontre et de la liberté.

En 2002, le centre a reçu 302 femmes.

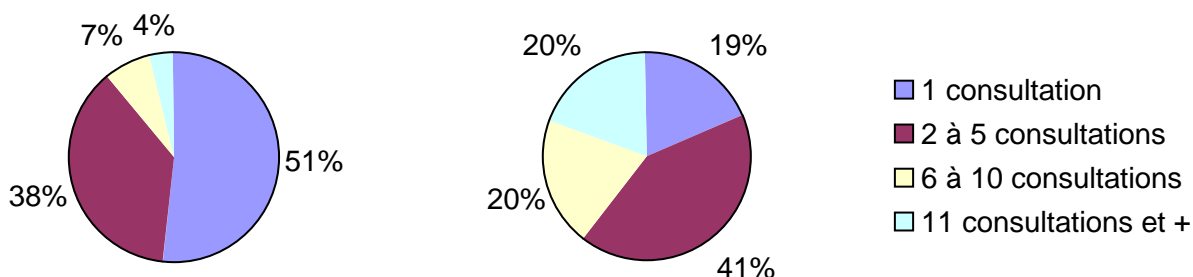
155 (51%) d'entre elles sont venues à un entretien,

114 (38%) sont venues de deux à cinq fois (moyen terme)

33 (11%) ont préféré un accompagnement à long terme (six consultations et plus), dont 11 (4%) sont allées jusqu'à onze et plus¹.

803 consultations ont été menées dans les locaux et 58 par téléphone², soit une moyenne de 2,9 consultations / femme.

¹ Le choix de ces seuils a été guidé par un souci de pertinence, après évaluation des paliers les plus fréquemment observés, et par analogie aux critères adoptés par d'autres services similaires : 1 fois (reconnaissance, information, orientation), de 2 à 5 fois (travail sur la crise), 6 fois et plus (travail approfondi sur le processus de la violence) catégorie dans laquelle on distingue encore les suivis de 11 fois et plus.



Nombre de femmes

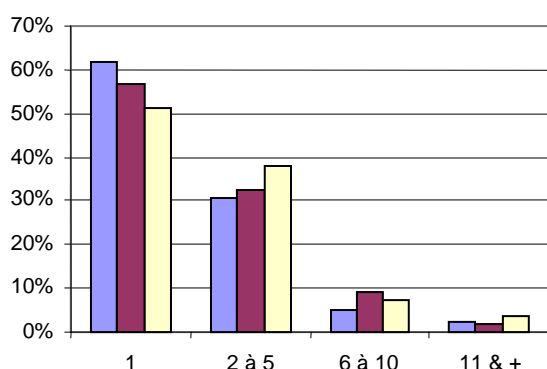
Volume de consultations

- 19% des consultations sont consacrées aux consultations uniques qui représentent 51% des usagères du centre ;
- 41% des consultations sont consacrées aux consultations à moyen terme qui représentent 38% des usagères ;
- 40% des consultations sont consacrées, à parts égales, aux consultations à long et très long terme qui représentent 11% des usagères (respectivement 7 et 4%).

Il est intéressant de considérer ces catégories à la fois en proportion du nombre de femmes concernées et en fonction du volume de travail (nombre de consultations) qui leur est respectivement consacré : les proportions s'inversent entre les pôles extrêmes de court et long terme, tandis que la place relative du moyen terme est similaire. De sorte que 60% du travail est réalisé dans la continuité et 40% dans des entretiens ponctuels.

Sur les trois dernières années, la proportion des consultations uniques s'est nettement tassée, au profit des consultations à moyen, long et très long terme.

Cette évolution est positive dans le sens où elle tend à démontrer que le contenu des premiers entretiens favorise chez les consultantes une prise de conscience et le souhait de poursuivre le contact autrement que dans l'urgence. Plus généralement, il confirme l'orientation qui nous a conduites à appuyer de plus en plus la prise en charge sur la reconstruction du lien comme levier de transformation³.



Nombre de suivis, en pourcentage, par catégories (consultation unique, moyen et long terme).

■ 2000
■ 2001
■ 2002

² Nous appelons ainsi des entretiens prolongés et se déroulant sur le même schéma que des consultations. Ils sont le plus souvent convenus à l'avance et constituent parfois de véritables suivis. Ils ont pour raison une difficulté quelconque de déplacement, l'éloignement ou, plus souvent, la peur d'enfreindre une interdiction du conjoint de sortir ou de parler.

³ Ces statistiques reposent sur le comptage par année civile et donnent donc peu d'information sur les suivis à cheval sur deux années ou dépassant la durée d'une année. Le nouveau système, mis en place début 2002, permettra désormais de disposer de cette mesure.