



L'entretien bienveillant

Le lieu

Il s'agit de choisir un endroit chaleureux où l'on ne risque pas d'être dérangé et qui permet de la confidentialité

Il faudra éviter le domicile de la victime ainsi que le vôtre, pour des questions de sécurité

Pièce accueillante tempérée, sièges confortables, table basse avec boissons, petits gâteaux

Prévoir des mouchoirs

Expliquer son rôle

« Je suis ici pour vous écouter, pour comprendre votre situation et pour, avec vous, mettre en place tout ce dont vous avez besoin, pour solutionner vos problèmes. Nous répondrons ensemble à tous vos besoins. Il y a tout un réseau de personne pour NOUS aider à la mise en place de solutions durables ».

Il faut adopter une attitude de disponibilité et de bienveillance afin de créer un climat de sécurité et de confiance

Parler d'un ton calme et rassurant, ne pas avoir de gestes brutaux

Introduire la première question car la victime est très souvent inhibée

La victime pourrait avoir du mal à parler de sa situation parce que : elle subit des traumatismes, elle pourrait ressentir la culpabilité, la honte ou la peur. Souvent, c'est l'agresseur qui lui fait éprouver ces émotions afin de maintenir son contrôle sur la victime. Ces émotions peuvent amener la victime à minimiser ce qu'elle vit, changer sa déclaration ou être incohérente. Il s'agit de prendre le temps de l'écouter, ne jamais lui mettre la pression et de lui montrer qu'elle peut vous faire confiance ; vous n'allez pas répéter ce qu'elle vous dit et vous n'allez pas lui juger. Lui rappeler que l'échange est confidentiel, vous êtes contraints à la confidentialité par la délibération du Conseil municipal vous désignant relais communal.

J'ai tout mon temps pour vous écouter, et vous quelles sont vos contraintes ? Vous devez être répartie à quelle heure ?

A partir de cette question, reformulez : si j'ai bien compris, vous devez récupérer vos enfants à telle heure, votre compagnon rentre et doit vous trouver à la maison, vous devez être à votre travail à telle heure...etc

Source AMRF – Action ERRE

Contact : Lise DUMERCQ - 04 27 78 59 47 – lise.dumercq@amrf.fr

Se concentrer et être capable de se mettre à la place de l'autre

Choisir un indice dans les réponses de la victime et briser le silence qui entoure la violence : vous faites un maximum pour éviter les conflits avec votre compagnon...Qu'est-ce qui est le plus difficile pour vous en ce moment ? Est-ce que vous vivez de la tension dans votre domicile? Vous êtes-vous déjà sentie en danger dans votre maison ?

A chaque question l'inciter à exprimer sa pensée et la valoriser, sans parler à sa place

« Vous avez déjà beaucoup réfléchi à votre situation ; votre honte (exemple), la culpabilité que vous ressentez (exemple) montrent que vous avez à cœur d'évoluer, de protéger au mieux vos enfants »

Accueillir les émotions et les réactions de la victime comme elles viennent et ne jamais l'interrompre.

Ensuite s'assurer d'avoir bien compris ce qu'elle vient de dire : « en fait vous êtes mariée depuis 10 ans, et vous subissez des coups depuis la naissance de votre premier enfant six mois après le mariage, c'est bien cela ? Vos beaux parents ont déjà assisté à des scènes de violences et ne vous disent rien ?

Ne pas banaliser ce qu'elle vous raconte, même si pour vous cela ne semble pas si grave. Peut-être qu'elle ne vous dit pas tout pour le moment de manière consciente ou pas.

Ecouter et soutenir la parole par des gestes et des propos (hochements de la tête, regards, "mhm", "je comprends")

A dire à la victime :

- La loi interdit et punit les violences
- Vous n'y êtes pour rien
- L'agresseur est le seul responsable
- Je vous crois
- Je suis là pour vous aider

A éviter de dire :

- Pourquoi vous acceptez ça ?
- Tout va s'arranger entre lui et vous
- Ce n'est pas si grave que ça !

Source : MIPROF 2019

Ne jamais juger et ne jamais minimiser

Source AMRF – Action ERRE

Contact : Lise DUMERCQ - 04 27 78 59 47 – lise.dumercq@amrf.fr



Si la victime vous confie une addiction (alcool, drogues, médicaments), remerciez-la de sa confiance et dites-lui que vous allez vous en occuper avec elle, si elle le souhaite. La rassurer.

Si la victime vous dit qu'en fait elle préfère en rester là, dites-lui que vous avez été très heureuse de la rencontrer, d'échanger avec elle et qu'elle pourra à tout moment vous rencontrer à nouveau.

Être attentive au langage non verbal (pâleur, regard fixe, embué, tremblements, agitation des jambes...).

Respecter les silences

Attendre qu'elle reprenne la parole et enchaîner en reformulant ce qu'elle vient d'exprimer.

Ne pas tenir un discours infantilisant, moralisateur ou culpabilisant

A la fin de l'entretien,

Synthétiser avec elle ce qui vient d'être dit pour qu'elle retienne qu'elle n'est plus seule. Prévoir un autre rendez-vous. Lui dire qu'elle est courageuse, que peu osent parler et que vous allez vous battre avec elle.

Lui demander si elle souhaite rentrer seule ou accompagnée.

Aller avec elle jusqu'à la sortie, lui tendre la main chaleureusement et lui dire « *A très bientôt* ».

Comprendre que l'emprise est un phénomène complexe et que la sortie de la violence n'est pas toujours un processus linéaire. Il convient d'être patient, observateur et disponible. Vous ne devrez pas la forcer dans ses démarches.

