

BALADO SUR LA VIOLENCE PRAHIQUE

00:00:03 **Marianne Daher**

Bonjour! Bienvenu à ce chapitre qui touchera sur la violence praxique dans les politiques publiques liées à la pauvreté au Chili. La violence, qu'elle soit institutionnelle, basée sur le genre, psychiatrique, obstétrique ou dans le système scolaire, est bien documentée et discutée. Dans ce chapitre de podcast, nous allons discuter d'une forme spécifique de violence, soit celle qui se passe dans les programmes sociaux et qui impliquent les usager-ères, les professionnel-les et les institutions. Cette discussion est dérivée d'un projet de recherche financé par le Ministère chilien de la science. Dans le cadre de cette recherche nous avons interviewé quarante (40) usager-ères et professionnel-les provenant du programme social le plus central du Chili, que ce soit pour les régions urbaines ou rurales. Cette recherche a nécessité une grande équipe de recherche, dont je suis la directrice. Je suis **Marianne Daher**, une psychologue avec une maîtrise et un doctorat en psychologie sociale et communautaire de Pontificia Universidad Católica de Chile. Présentement, je suis la coordonnatrice du programme de spécialisation professionnelle en psychologie sociale communautaire de cette même université.

00:01:10 **Antonia Rosati**

Bonjour, je suis Antonia Roati, une psychologue communautaire, aussi de Pontificia Universidad Católica de Chile. J'ai fait ma maîtrise en sciences sociales avec une spécialisation en modernisation de la sociologie à l'Universidad de Chile.

00:01:22 **María José Campero**

Bonjour, je suis **María José Campero** une psychologue communautaire, de Pontificia Universidad Católica de Chile. J'ai fait ma maîtrise en santé et développement internationale à London School of Economics.

00:01:31 **Marianne Daher**

Nous sommes toutes trois des académiciennes et chercheuses du Chili, un pays du sud global. Nous avons travaillé pendant plusieurs années dans le domaine des programmes sociaux et nous sommes des ambassadrices du site internet, www.praxiscomunitaria.com, à travers lequel nous souhaitons participer à la vulgarisation et à la démocratisation de la connaissance.

00:01:52 **María José Campero**

C'est très excitant de pouvoir partager cette recherche. Pour commencer, Marianne, peux-tu nous faire une introduction sur comment nous avons développé notre travail et de quoi nous allons parler aujourd'hui?

00:02:02 **Marianne Daher**

Oui, je partage ton émotion. Je pense bien nous présenter en disant que nous sommes ici purement dû à notre vocation et que notre travail en tant que psychologue communautaire, qui se fait sur la pauvreté, vient directement de notre cœur. Je pense aussi que je représente plusieurs d'entre nous qui voient notre monde de plus en plus s'effondrer, mais qui s'efforce à le rendre un peu mieux. Toutefois, je pense aussi que nous ne prenons pas souvent le temps de s'arrêter et de réfléchir à comment nous avons été blessées ou encore au nombre de fois où nous avons échoué par inadvertance. Eh bien, cette recherche sur la violence praxique; sur ces petits gestes de violence dans l'intervention sociale, elle n'est pas... au moins pour nous, elle n'est pas simplement à propos des institutions ou des personnes qui travaillent dans la pauvreté ou encore des personnes avec qui nous avons travaillées -perspectives dont allons discuter plus tard dans le podcast. Cette présentation de la recherche est surtout de comment, depuis le début, nous avons géré notre travail d'une façon qui a acerbé notre rôle d'opresseur et de toutes les fois où nous avons opprimé et que nous avons échoué à offrir de la dignité.

00:03:14 **María José Campero**

Oui, ça a été une douche d'humilité, particulièrement à cause de notre position en tant qu'académicienne qui peut nous mener souvent à l'arrogance. C'est de réaliser que dans chaque action, chaque conversation que nous avons découvert dans cette étude, nous reflétons quelque chose de nous-même. Ce qui a été une invitation à devenir meilleure en voyant nous avons été pires et de découvrir comment nous en sommes venus à cette réalisation pour mieux sensibiliser à ces enjeux et essayer de s'améliorer.

00:03:44 **Antonia Rosati**

Absolument! Ce fut un cheminement très personnel et aussi vulnérable qui nous a remis en question directement et qui nous a permis de comprendre que nous pouvons tous et toutes être des oppresseurs, même si nous sommes des femmes latinas parlant espagnol qui sont elles-mêmes sous-estimées et discriminées. Nous avons tous et toutes le potentiel d'opprimer et nous l'avons tous et toutes fait à un certain moment, n'est-ce pas? Et nous allons sûrement le faire encore. C'est pourquoi nous ne devons jamais baisser notre garde et que nous devons toujours être alertes. Dans ce contexte, nous sommes vraiment reconnaissantes à notre équipe et à l'espace que ce projet nous a offert afin d'être capable de réfléchir sur ce sujet avec l'espoir que notre propre évolution va produire lentement une chaîne de transformation.

00:04:21 Marianne Daher

Tout à fait et dans le même ordre d'idées, nous pensons qu'il est nécessaire de garder un regard critique sur les politiques publiques ciblées vers les interventions touchant la pauvreté; de ne pas simplement souligner leurs aspects positifs, qui sont multiples, mais aussi de considérer leurs effets négatifs, tels que leur tendance à ne traiter que les symptômes et non la cause des problèmes sociaux ce qu'on appelle l'assistancialisme, ce qui peut créer subséquemment des dommages à l'autonomie et la dignité des usager-usagères de tels programmes sociaux.

00:04:47 María José Campero

Mais oui, en effet, au Chili, la psychologie communautaire nous a permis de travailler vers cet objectif, n'est-ce pas? Il y a plusieurs personnes qui font des recherches sur les politiques publiques avec un angle critique, mais les mauvaises n'ont jamais encore été analysées avec autant de profondeur. Malgré ce manque, à chaque fois que nous parlons de violence praxique les gens nous disent que ce concept fait beaucoup de sens pour eux et elles, qu'iels le voient dans leur espaces de travail et que c'est une réalité importante à mettre en lumière. Alors, peut-être que nous pourrions commencer. Marianne, peux-tu nous parler de comment nous définissons la violence praxique.

00:05:18 Marianne Daher

Oui, bien sûr! Nous définissons la violence praxique comme l'exercice de pouvoir asymétrique dans la sphère symbolique et pratique par un sujet, dirigé vers un objet ce qui établit une relation qui est néfaste envers les acteurs impliqués et envers l'objectif de la politique publique.

00:05:37 María José Campero

Et si nous vulgarisons la définition un peu, pourrais-tu nous dire qu'est-ce que nous voulons dire pas la sphère symbolique et pratique?

00:05:45 Marianne Daher

Oui, cela peut être un peu abstrait, hahaha, alors merci pour la question et aussi parce que c'est essentiel pour comprendre le phénomène de la violence praxique. Nous avons été inspirées par le concept de praxis de Maritza Montero, qui est la mère de la psychologie communautaire ici en Amérique Latine. Nous comprenons la violence praxique comme englobant des éléments symboliques qui font références aux aspects théoriques et rationnels de la violence, par exemple : comment les concepts sont nommés, comment on conçoit les rôles, les programmes ou comment on perçoit les gens. Les aspects pratiques, toutefois, sont associés aux actions ou aux non-actions, par exemple, comment les gens interagissent ensemble ou traitent les autres.

00:06:29 María José Campero

Bien sûr. Ici, quelqu'un-e pourrait penser que ce sont deux sphères qui sont intimement liées, n'est-ce pas?

00:06:35 Marianne Daher

Oui c'est vrai. La praxis est réursive dans le sens où les positions symboliques créent, renforcent ou affaiblissent les pratiques afin de les rendre cohérentes avec les positions symboliques et en retour les pratiques créent, renforcent ou affaiblissent les positions symboliques. Par exemple, prenons un cas d'assistencialisme compris comme un positionnement symbolique, d'accord? Ceci peut être reflété dans les actions que les professionnels font, comme faire les choses à la place des usager-ères et ne pas laisser les usager-ères les faire de façon autonome.

00:07:08 Antonia Rosati

Parfait, oui, bien sûr! Ces deux choses sont vraiment connectées. Écoute, je continue à penser... Que veux-tu dire par sujets de violence. Qui sont ces sujets?

00:07:16 Marianne Daher

Eh bien, les sujets de violence, ceux et celles qui exerce la violence praxique, sont dans ce cas-ci, trois : la structure institutionnelle -compris comme étant les institutions qui dirigent et implantent les programmes sociaux-, les programmes sociaux, les professionnels -que nous appelons aussi agent-es d'intervention- et les usager-ères de ces programmes qui, dans le cas du Chili sont souvent des femmes vivant dans la pauvreté.

00:07:39 Antonia Rosati

Parfait et qui sont ces objets de violence?

00:07:45 Marianne Daher

Dans cette étude, il y aurait deux objets de violence -compris comme étant ceux et celles vers qui la violence est dirigée; les victimes-, ce sont les agent-es d'intervention et les usager-ères. Pour donner un exemple ancré dans la réalité, ce qui est le but de ce podcast, Antonia et Maria, pouvez-vous nous expliquer comment le cadre institutionnel exerce la violence praxique?

00:08:13 Antonia Rosati

Oui, bien sûr. Bien, d'un côté nous commençons avec la violence du cadre institutionnel, qui est dirigée vers les agent-es d'intervention et aux usager-ère, d'accord? Tout d'abord nous voyons qu'il y a de la violence symbolique qui est exercée envers les agent-es. Cette violence vient de la logique top-down

centralisée, ce qu'on appelle la standardisation de la politique publique. Cela amène une logique verticale très imposante concernant la conception, l'implantation des politiques et des programmes, sans considérer ou incorporer la connaissance terrain des agent-es. Nous voyons aussi, par exemple, une autre forme de violence pratique dans l'inspection constante du travail des agent-es qui les amène à ressentir un sentiment de persécution, d'hyper-demande, comme si leur travail est évalué seulement à travers le nombre de sessions performées, le pourcentage de travail effectué et les archives de cibles de travail atteintes.

00:09:02 Marianne Daher

Oui et concernant ce qu'une agente nous a exprimée, et je vais la citer verbatim : «c'est le fait que c'est devenu une obligation du genre "oh il faut que j'appelle cette personne sinon iels vont me donner une mauvaise évaluation" tout en essayant d'être cordiale, alors que derrière toi il y a un fouet et tu ne sais pas s'il veut de la qualité ou de la quantité ou quoi...»

00 :09 :23 María José Campero

Hmm... cette métaphore du fouet est très forte... De plus, nous avons aussi identifié une contradiction complexe entre le discours et la pratique. La contradiction est au niveau de la relation attendue entre l'agent-e et l'usager-ère à quoi on ajoute ce problème de contrôle. Donc on peut voir d'un côté que le programme promeut le développement d'un lien, mais il n'y a aucune éducation, formation, supervision ou outils qui aident à construire ce lien. Et puis finalement, malgré l'importance de ce lien, l'agent-e est évalué sur les sessions de rencontre et les statistiques, n'est-ce pas?

00 :10 :08 Marianne Daher

Oui, merci Maria. Concernant la violence en terme pratique, que ce passe-t-il lors qu'elle est dirigée vers les agent-es?

00 :10 :15 Antonia Rosati

Eh bien, en ce qui concerne cette dimension plus pratique, d'une part, nous constatons l'existence de conditions de travail très précaires pour les agents d'intervention, associées, par exemple, à un contrat à durée déterminée, au non-paiement des impôts, à une faible rémunération également. D'autre part, nous constatons l'absence de protocoles pour traiter les cas complexes et risqués auxquels les agents d'intervention doivent faire face, tels que, je ne sais pas, les situations de harcèlement ou d'abus sexuels. Finalement, cela les laisse dans une situation de grande vulnérabilité et de grand risque, à laquelle s'ajoute dans certains cas la rigidité institutionnelle qui exige d'eux qu'ils réalisent les actions envisagées même lorsque ce type de situation existe.

00:10:51 Marianne Daher

Oui, c'est terrible. D'ailleurs, cela a été rapporté par un agent d'intervention, qui nous a fait part dans un moment de confiance et de grande attention à son égard, disons, face à, à cause de cette situation abusive et je vais la citer mot pour mot, elle nous a dit : « Au moment des séances de travail, mes

collègues m'ont dit 'essayez de faire les séances à la bibliothèque', mais l'institution m'a dit 'les séances sont à la maison, pas à la bibliothèque', et vous vous dites 'ce vieux monsieur, je suis venue, il m'attrape, il m'embrasse ici, il m'embrasse ici', j'arrive chez lui, il ferme à clé, je veux dire, comment voulez-vous que je me sente ? ».

00 :11 :29 María José Campero

Oui, c'est un cas très clair de maltraitance. D'un autre côté, nous avons encore constaté une structuration du travail trop exigeante, n'est-ce pas ? En plus de cela, associé bien sûr au grand nombre de familles assignées et au travail administratif excessif que cela implique, cela a généré une surcharge de travail chez les agents, et ils sont restés, ils nous ont parlé d'un sentiment d'être " sur-encombrés ", ce qui a produit beaucoup d'épuisement professionnel. Et c'était aussi assez problématique d'identifier l'absence de support envers les agents, parce que l'accord de programme n'en tient pas compte, donc c'est laissé à la discrétion et à la volonté de chaque équipe, et au fond ce n'est pas garanti par le cadre institutionnel.

00:12:13 Marianne Daher

Oui. Pour partager avec ceux qui nous écoutent qu'en fait, nous travaillons sur la question du burn out depuis de nombreuses années, et nous considérons que c'est une conséquence de ce phénomène de violence praxique. Eh... eh bien, si vous voulez en savoir plus, encore une fois, nous vous invitons à visiter notre site web. Donc oui, il y a pas mal d'éléments de violence envers les agents d'intervention. Je me demande ce qu'il en est de la violence exercée à l'égard des participants par le cadre institutionnel. Anto, pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

00 :12 :48 Antonia Rosati

Oui, eh bien, euh... du cadre institutionnel envers les participants, nous voyons une violence dans laquelle prévaut généralement une logique macro-numérique et objectivante de la politique publique, où l'on dit que les familles sont comprises comme des "chiffres" dont il faut s'occuper, plutôt que comme des personnes avec lesquelles il est important de tisser des liens. À cela s'ajoute, au fond, le sentiment de certains participants d'être utilisés par le programme, avec l'impression, par exemple, qu'ils sont invités à s'inscrire uniquement pour vérifier des chiffres dans des campagnes politiques ou dans des comptes publics, sans se soucier réellement de l'intervention qui va leur être proposée.

00:13:22 Marianne Daher

Oui, en effet, un agent d'intervention nous a dit, en parlant de sa participante : "Elle a eu l'impression que plus tard, les médias ont publié : "ils ont eu tellement de familles qui ont été diplômées". Mais... "qu'est-ce qu'ils m'ont fait ?". Ils n'ont rien fait, ils ne m'ont rien donné, ils ne m'ont même pas écoutée, rien".

00 :13 :40 **María José Campero**

Mmm oui. En outre, nous avons également identifié une logique de normalisation, associée au fait que le programme comporte une notion normative de ce qu'il est souhaitable de faire pour surmonter la pauvreté : trouver un emploi, suivre une formation, générer des revenus. Et ce, même si pour certains participants, ces éléments ne sont pas si importants, valables ou prioritaires.

00 :14 :02 **Antonia Rosati**

On en a certainement beaucoup parlé, n'est-ce pas ? Et aussi, eh bien, nous ajoutons à cela le jugement des participants du cadre institutionnel, qui sont accusés de mentir et de modifier les informations, par exemple, dans l'instrument de ciblage pour faire partie du programme. Euh... on voit aussi cette logique de fiscalisation par l'État quand on voit qu'il y en a qui conçoivent que le programme cherche à contrôler les dynamiques familiales, par exemple, en conditionnant les transferts monétaires aux soins de santé ou à l'éducation des enfants. En plus de cela, nous trouvons très présent dans le programme une logique assistancialiste, associée à l'octroi de nombreux avantages ou d'une aide matérielle, et qui met l'accent sur le fait de " leur donner ", dans une logique paternaliste, en faisant des choses ou des actions pour les participants, plutôt qu'en leur permettant d'être ceux qui réalisent ces actions, ce qui en fin de compte ne facilite pas non plus l'autonomie des personnes.

00:15:00 **Marianne Daher**

Tout à fait. Et concrètement, comment se passe la violence envers les participants ?

00 :15 :07 **María José Campero**

Eh bien, dans la pratique, ce que nous avons identifié, c'est une rigidité méthodologique du programme, qui était souvent en décalage avec la réalité de toutes les familles et de tous les participants, et cela a aussi souvent conduit à l'exclusion de certaines personnes, par exemple, en raison de leur niveau d'éducation ou de leur analphabétisme, n'est-ce pas ? en ne pouvant pas lire certains documents ou réaliser certaines activités. Et ces pratiques, en outre, ont malheureusement favorisé la reproduction de schémas d'infériorisation des personnes.

00:15:35 **Antonia Rosati**

Par exemple, les gens sont encouragés à entrer sur le marché du travail, à avoir un emploi rémunéré, mais lorsqu'ils ont finalement un revenu, même s'il s'agit d'un salaire minimum, ils n'ont pas droit à beaucoup d'avantages, il y a donc là aussi une contradiction.

00:15:55 **Marianne Daher**

Oui. Merci beaucoup à vous deux. Pour moi en tout cas, le panorama est clair, même s'il est obscur, en ce qui concerne la violence exercée par le cadre institutionnel. Eh... nous pourrions maintenant parler de la violence exercée par les agents d'intervention, pensez-vous ?

00:16:09 Antonia Rosati

Bien sûr. Les agents peuvent exercer une violence praxique à l'égard des participants au programme, c'est ce que nous avons constaté.

00:16:17 Marianne Daher

Et c'est aussi symbolique et pratique ?

00:16:20 Antonia Rosati

Exactement, dans les deux sens. D'abord, au niveau symbolique, nous constatons que la violence s'exerce à travers une approche que nous appelons non garante des droits, puisqu'il y a beaucoup d'agents qui ne conçoivent pas l'Etat comme une entité qui devrait veiller sur les droits des personnes, et dans ce sens ils sont très critiques des exigences, ou parlent de " demandes " que les participants font concernant des choses aussi basiques, comme la satisfaction des besoins alimentaires, par exemple, ou le logement. En outre, il est dit qu'on leur "donne" souvent plus que ce que les gens devraient recevoir, ou que certains participants sont "ingrats", encore une fois comme si ce qui est offert dans le programme était une faveur, n'est-ce pas ? Um... une autre façon que nous avons également trouvée d'aborder de manière violente est celle de l'assistencialisme, où l'on dit que les participants sont " favorisés ", " aidés ", " soutenus ", et que dans certains cas, ils " profitent ", " exigent ", " revendiquent ". Et c'est ainsi que l'on souligne, par exemple, que certaines personnes " veulent tout avoir ", en se référant, par exemple, au fait qu'elles font un usage exclusif, excessif, excusez-moi, des prestations et qu'elles se positionnent même en " victimes " du système.

00:17:31 Marianne Daher

Hmm, oui... Quelque chose que j'aimerais partager avec ceux qui nous écoutent, c'est que tout au long de l'analyse, nous avons fait très attention à ne pas surinterpréter les données, et tout ce que nous disent Anto et Coté provient des verbatims des participants à l'étude, ce qui est évidemment plus impressionnant... D'ailleurs, une intervenante nous a dit verbatim à propos de sa participante : "Tout était réclamation, tout était plainte, tout, l'Etat et tout le monde, on n'a rien fait de bien, elle n'a jamais rien reçu, elle a toujours été victime de tout".

Oui, il y a là une disqualification claire, n'est-ce pas ? En revanche, nous avons aussi vu d'autres approches plus subtiles, par exemple l'approche que nous appelons la dépendance, que nous avons vue de deux manières. D'une part, lorsque nous avons constaté que les participants dépendaient de l'aide ou des avantages offerts par le programme et d'autres institutions publiques, au point de se désintéresser du travail et de l'effort, alors, dans cette approche, les agents ont fait allusion à un certain confort ou à une certaine passivité, Non ? toujours sur un ton disqualifiant. Et d'autre part, nous avons vu que cela était aussi lié à une conception des participants comme "dépendants", "exigeants", "insistants", "incisifs" pour avoir excessivement besoin de leur aide, n'est-ce pas ? Em... et de leur côté, les agents d'intervention dans cette approche mènent également des actions à partir d'une position paternaliste, en utilisant des notions telles que "nous les emmenons" à un certain endroit,

Nous les " postulons " avec un certain bénéfice, en définissant en quelque sorte... unilatéralement les buts de l'intervention ou en assignant des " tâches " pour les atteindre, n'est-ce pas ? Mais encore une fois à partir de cet endroit plus subtil, mais tout aussi disqualifiant.

00:19:14 Antonia Rosati

Bien sûr, cela va aussi de pair avec une approche infériorisante à l'égard des participants, qui s'exprime surtout par un manque de confiance dans leur agence et dans leurs capacités, finalement. D'une part, nous voyons qu'il est considéré, par exemple, que certains participants, parce qu'ils ont un niveau d'éducation " inférieur ", qu'ils ne " comprennent " pas le processus d'accompagnement ou la connexion avec le réseau d'opportunités, et à cause de cela, beaucoup d'agents disent et choisissent de " ne pas perdre de temps " à expliquer de quoi il s'agit. Il y a aussi d'autres agents qui nous ont dit, par exemple, que les participants, parce qu'ils étaient vulnérables, " n'auraient pas d'autres possibilités ", minimisant ainsi leurs capacités et faisant référence au fait qu'" on ne peut pas leur demander beaucoup plus " dans l'intervention. En fait, une version extrême de cette infériorisation conduit même à une disqualification explicite, par exemple en banalisant des aspects de la vie des participants qui sont importants pour eux, ou même dans certains cas en dénigrant leurs conditions de vie, par exemple l'endroit où ils vivent.

00:20:11 Marianne Daher

C'est d'ailleurs à propos de la banalisation des aspects importants de la vie des gens qu'un agent nous a fait part de son point de vue : " Qu'est-ce que ça peut me faire que le chien se perde si ce que je veux, c'est faire la session ? Alors qu'à l'évidence, pour cette participante, son animal de compagnie était une entreprise fondamentale. Une autre participante nous a raconté que son agent lui avait parlé de sa maison, et je cite : Elle est venue voir ma maison et a dit " cette maison n'est pas très bonne, cette maison doit être détruite ". En d'autres termes, il s'agit d'un commentaire très fort lorsqu'une personne extérieure parle ainsi de votre propre maison.

00:20:47 María José Campero

Oui, non, les deux citations sont très fortes... Nous constatons également une certaine contradiction, et c'est intéressant, parce que tout comme les participants sont infériorisés ou disqualifiés, nous avons également constaté qu'il y avait une autre approche que nous avons appelée sur-agence, dans laquelle les agents considéraient que la réalisation des objectifs dépendait principalement de la volonté des personnes, et ils rejetaient ou ignoraient les conditions contextuelles ou structurelles qui influençaient précisément la réalisation et le progrès des participants, em... ignorant des choses telles que la pauvreté elle-même, les problèmes familiaux, les tâches parentales, le manque de temps, les difficultés de travail, parmi des milliers d'autres, n'est-ce pas ? Des éléments qui ont bien sûr un impact sur les possibilités des participants. Et par conséquent, les participants étaient sur-responsables de leur capacité d'action, faisant allusion au fait que les cas d'intervention infructueuse étaient liés à des caractéristiques personnelles, telles qu'une attitude négative ou le pessimisme, n'est-ce pas ? euh...

00:21:46 Marianne Daher

Oui, c'est vrai. Il y a beaucoup d'approches symboliquement violentes de la part des agents envers leurs participants... Anto, pouvez-vous nous dire maintenant comment la violence se produit en termes pratiques ?

00:21:58 Antonia Rosati

Oui, bien sûr. Ce que nous voyons ici, ce sont plusieurs mauvaises pratiques. En termes d'interaction, nous voyons que dans certains cas, il y a un traitement très distant, froid, inamical, très formel et sérieux, et même dans certains cas une façon de se rapporter à l'agent qui est ouvertement désagréable. Hum... nous avons également constaté des références désobligeantes, péjoratives ou même dénigrantes à l'égard de certains participants, par exemple en soulignant qu'ils ont des "complexes" de personnalité, qu'ils sont désagréables, agaçants, ou même en faisant référence à certains participants avec des mots très dénigrants, tels que "putain de vieilles femmes" [vieja de mierda].

00:22:32 María José Campero

Oui, et à cela s'ajoute la nature technique de l'intervention, n'est-ce pas ? Qu'est-ce que cela a à voir avec une mauvaise mise en œuvre, un accompagnement superficiel, standardisé, sans respecter les aspects minimaux, comme lorsque les agents nous ont dit que certains n'étaient pas ponctuels ou nous ont raconté des cas où ils n'arrivaient même pas aux séances, n'est-ce pas ? Il y a des agents qui ont coupé le contact avec les participants, qui ont bloqué leurs appels, qui n'ont pas fourni d'informations et qui n'ont pas apporté leur soutien, même s'ils s'étaient engagés auparavant.

00:23:03 Antonia Rosati

Oui, c'est exactement cela, ce sont finalement des promesses non tenues. Mais en plus de cela, nous avons constaté un certain questionnement et un contrôle à l'égard de certains participants, exprimés, par exemple, dans le fait que certains agents ont mis en doute ce que ces participants ont dit à propos de l'atteinte des objectifs, et face à cela, il est proposé que les visites à domicile soient finalement une stratégie pour empêcher les gens de cacher des informations ou de mentir à propos de leur situation. En d'autres termes, il y a une méfiance de base.

00:23:29 Marianne Daher

Oui, la force de tout ce qu'ils commentent, mais surtout cette méfiance qui finalement imprègne toute l'intervention, semble-t-il.

00:23:37 Antonia Rosati

Oui, tout à fait. Et en plus de cela, nous trouvons diverses pratiques d'application. Certains agents soulignent qu'ils essaient de "convaincre" leurs participants d'établir certains objectifs, même si la personne a un intérêt contraire, ou qu'ils essaient de les amener à avoir la même opinion que l'agent, par exemple, sur des problèmes familiaux ou personnels. En outre, certains agents "exigent" ou poussent les gens à atteindre leurs objectifs dans certains délais, même si c'est "subtilement" ou "diplomatiquement", selon leurs propres termes.

00:24:07 **Marianne Daher**

Oui, en effet, ce dernier se traduit parfois, comme nous le disons ici au Chili, par un " bossing " [mandoneo], c'est-à-dire donner des ordres, comme nous l'a dit un participant interrogé sur les rôles dans le programme, qui bien, je le cite textuellement : "Je ne sais pas, je pense que c'était les directives, les tâches que mon agent d'intervention effectuait, et que je les suivais, que je les accomplissais. Je pense que mon rôle était d'accomplir ce qu'elle apportait, et son rôle était de dire 'vous devez faire ceci, cela et cela'".

00:24:38 **Antonia Rosati**

Oui, la logique d'imposition est bien connue...

00:24:42 **Marianne Daher**

Oui, tout à fait. Maintenant que nous avons vu le cadre institutionnel et la violence des agents d'intervention, nous pourrions parler de la façon dont les participants exercent la violence, ce qui est également une question plus sensible.

00:24:57 **María José Campero**

Oui, c'est un sujet très délicat. Parce que nous avons effectivement identifié que les participants ont également... les participants ont également exercé une violence praxique envers les agents d'intervention, mais aussi envers eux-mêmes et envers les autres participants, n'est-ce pas ? dans ces trois directions.

00:25:13 **Antonia Rosati**

Oui, bien sûr. La violence à l'égard des agents était principalement due à de mauvaises pratiques, liées à la fois à la façon dont ils participent au programme et à la façon dont ces acteurs interagissent. Dans ce cas également, il est intéressant et important de souligner qu'il ne s'agit pas d'aspects violents en soi, mais qu'il s'agit d'aspects pratiques qui peuvent précipiter la violence praxique.

00:25:34 **María José Campero**

Bien sûr, et ces mauvaises pratiques, en termes techniques, ont à voir avec des choses dont nous avons parlé, comme le manque d'engagement, une faible volonté et peu de proactivité pour participer à l'intervention, ou le fait d'avoir des attentes excessives vis-à-vis du programme, n'est-ce pas ? Le manque d'engagement, par exemple, nous l'avons vu dans... lorsqu'ils ont décrit des accompagnements où il y avait de la résistance, de l'indécision, un manque d'intérêt ou même une faible reconnaissance de l'importance du programme en général. Par exemple, il y avait... il y avait des participants qui n'étaient pas chez eux, même quand ils avaient des séances prévues, qui ne répondaient pas au téléphone à leurs agents, qui bloquaient leur numéro ou qui changeaient de numéro de téléphone ou d'adresse sans les en avertir. Et en général, ces problèmes étaient associés au fait d'être dans le programme, ils nous ont

fait des commentaires comme ça, n'est-ce pas ? ils les associaient au fait d'être dans le programme exclusivement pour les transferts monétaires et pas vraiment pour le soutien psychosocial qu'il inclut aussi. D'autre part, nous avons également observé cette faible disposition dans une résistance continue des participants à développer des compétences, comme ils nous l'ont dit, en rejetant les opportunités qui leur étaient offertes dans le programme, et c'est quelque chose qu'ils ont exprimé avec cette métaphore de " mettre un mur ".

00:26:44 Marianne Daher

Oui. Bon, et d'autre part, le manque de proactivité renvoyait à " ne pas se mobiliser " pour ce qu'elles voulaient réaliser, et cela concerne le fait de ne pas sortir de chez soi pour effectuer des démarches ou des procédures de base, comme se rendre à la visite médicale Eh... nous a dit un agent d'intervention : " ça nous coûte beaucoup, beaucoup pour qu'ils sortent de chez eux. Vraiment beaucoup. Je pense que c'est ce qui coûte le plus cher, qu'ils se mobilisent".

00:27:07 María José Campero

Bien sûr, oui, c'était central. En ce qui concerne les attentes excessives du programme, mais surtout la capacité des agents d'intervention, nous avons vu que les participants appelaient leurs agents "ange", "petit ange", "prêtre", ou d'un autre côté, ils s'exprimaient de manière critique, en émettant des jugements négatifs ou en blâmant leurs agents lorsque les prestations n'étaient pas accordées ou qu'ils n'avaient pas accès à un service ou à un programme. Au fond d'eux-mêmes, ils les idéalisaient ou leur reprochaient les résultats de l'intervention.

00:27:38 Marianne Daher

Bien sûr, merci Cote. Anto, il serait bon que tu nous parles des mauvaises pratiques en termes interactionnels.

00:27:46 Antonia Rosati

Bien sûr. Eh bien, les... ce que nous avons vu dans les mauvaises pratiques interactionnelles des participants envers les agents, nous avons identifié, d'une part, une invasion personnelle de la vie des agents, par exemple, en les appelant ou en leur envoyant des messages en dehors de la journée de travail, même s'il avait déjà été convenu que cela ne faisait pas partie du travail. Euh... nous avons également constaté des mauvais traitements, par exemple, des participants qui ont très mal répondu à leurs agents, exprimant beaucoup d'agacement, de mécontentement, ou dans d'autres cas ne montrant aucun intérêt pour les sessions et ignorant même leurs agents, là, devant eux.

00:28:19 Marianne Daher

Oui, c'était très désagréable en effet, et un agent nous a dit : " vous y allez, vous lui parlez et la dame regarde la télé, mâche du chewing-gum, comme pour dire "ça va être long ?".

00:28:33 María José Campero

Oui. Mais elles nous ont aussi raconté des cas plus graves, où elles ont signalé des atteintes à l'intégrité, des situations de harcèlement sexuel, des menaces envers les agents, les familles de l'agent, des agressions verbales et physiques. Et bien souvent, ils nous ont également dit que cela semblait être lié à des cas de consommation de substances, généralement de la part de participants masculins envers des agents d'intervention féminins, ce qui est également un fait intéressant à prendre en compte.

00:28:59 Marianne Daher

Oui, à mon avis, il s'agit clairement de violence de la part des participants envers leurs agents d'intervention, mais... nous savons aussi que les participants ont exercé de la violence envers eux-mêmes et envers d'autres personnes. Eh... Anto, pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

00:29:17 Antonia Rosati

Oui, d'accord. Ce type de violence s'observe surtout au niveau symbolique. Eh... on note, d'une part, une naturalisation de la pauvreté, où certains participants se réfèrent au fait de vivre dans une certaine situation " habituée " à la situation qu'ils vivent et parlent même d'un sentiment de désespoir, d'un "désespoir appris".

00:29:36 Marianne Daher

C'est ainsi. D'ailleurs, un agent m'a fait part de l'influence du lieu de vie de son participant, et je la cite textuellement : Une fois, un utilisateur m'a dit : "Ce qui se passe, c'est que la pobla [quartier pauvre] vous attrape, la pobla vous attrape, vous attrape de telle manière que vous vous habituez à vivre de cette manière, vous vous y habituez".

00:29:53 María José Campero

Bien sûr, nous avons aussi vu des discours d'infériorité. Nous avons également vu des discours d'infériorité avec peu de reconnaissance de son propre pouvoir et de sa capacité à changer cette situation, cette idée de s'y habituer, d'être piégé, et dans cet exercice, une grande importance a également été accordée à une personne extérieure, telle que les agents, qui refléteront leurs capacités aux participants. Là encore, nous voyons qu'ils se réfèrent à eux en tant que "maman", "grande sœur", "super-héros". Nous avons également constaté une certaine particularité dans la question de l'analphabétisme, où certaines personnes se sentaient honteuses d'être analphabètes ou " moins éduquées ", et préféraient " ne pas essayer " de faire certaines choses, ne même pas examiner les documents qu'elles devaient signer, ou demander la permission pour des questions qui relèvent de leur autonomie absolue, telles que les virements bancaires.

00:30:41 Antonia Rosati

Oui, dans cette ligne, nous avons également vu, par exemple, des participants qui se positionnaient beaucoup par rapport à " l'obéissance ", selon leurs termes, valorisant dans ce sens, étant " disciplinés ", complaisants. Par exemple, certains participants ont dit " se conformer à l'agent en tout ", et ont vu " se conformer " comme une façon de récompenser l'effort et le dévouement de leur agent, et dans ce sens, ils ont parlé de " ne pas faillir " à l'agent, de ne pas le " discréditer ", plutôt que de le faire pour leur propre bien-être. Em... cela a finalement aussi pris la forme de ne pas " aller contre " l'agent, ou de ne pas le contredire pour maintenir une bonne relation, et dans ce sens ils ne communiquent pas, par exemple, leurs besoins pour ne pas le " déranger " ou éviter de le " mettre en colère ", c'est-à-dire toujours à partir d'une logique d'infériorité.

00:31:21 Marianne Daher

Oui, en effet, et c'était le cas. Il est intéressant de noter que cette " colère " n'a pas toujours été perçue par les agents. Eh... en fait, un agent d'intervention nous a dit que sa participante lui avait dit : "Madame, je vous connais, vous êtes en colère". Et elle lui a répondu : "Je ne me mets pas en colère, je ne me mets jamais en colère". En d'autres termes, aucune visibilisation ou autocritique concernant leurs propres sentiments.

00:31:50 María José Campero

Oui, très peu de conscience ou de perception de la part des agents de cette colère que les participants percevaient, et c'était très intéressant. Une autre forme de violence que nous avons observée chez les participants envers eux-mêmes était ces expressions insistantes de "merci" envers leurs agents pour l'"aide" qu'ils recevaient, sans placer cette "aide" comme une responsabilité de l'État dans la garantie de leurs droits. C'est ainsi qu'est né un certain sentiment de dette à l'égard des agents.

00:32:25 Marianne Daher

Exactement, oui, en fait, ce sentiment de dette a été commenté textuellement par un agent d'intervention, qui a dit : "Vous faites votre travail et vous le faites avec amour, donc ils, les participants, veulent parfois remercier ce que vous faites et vous l'avez toujours comme un truc, un petit cadeau, n'importe quelle petite chose ". Comme s'ils devaient vous donner quelque chose en retour pour vous remercier du travail que vous faites.

00:32:47 Antonia Rosati

Oui, non, tout à fait. Ce serait la violence des participants envers eux-mêmes, n'est-ce pas ? Mais comment cette violence se manifeste-t-elle à l'égard des autres participants au programme ? Coté, si tu peux nous en parler.

00:33:01 María José Campero

Oui, en ce qui concerne la violence envers les autres participants, nous avons observé deux discours, l'un qui exige trop des autres participants et l'autre qui les disqualifie. Le premier est directement lié à la critique des participants, estimant qu'ils sont trop "dépendants de l'aide de l'État", selon leurs termes, et qu'ils abusent des avantages et des opportunités du programme. Et bien sûr, ces critiques étaient liées à la conception du programme comme une "opportunité", un "miracle", une opportunité "tombée du ciel", reprenant les mots des participants, et mettant en cause ceux qui alors "n'en profitent pas", et les traitant à nouveau d'"ingrats" précisément de ce que ce "miracle" offrait, n'est-ce pas ? Très loin de cette garantie des droits, de cette notion de garantie des droits.

00:33:50 Marianne Daher

Exactement, et d'ailleurs un participant nous a dit littéralement, en critiquant les autres personnes qui n'ont pas profité de ce miracle : " La personne qui ne profite pas de ces opportunités, en s'excusant, avec votre permission, est un " weon " ou un stupide. Une formidable opportunité est perdue. J'ai essayé de tout donner de mon côté pour tirer le meilleur parti des avantages que j'ai reçus au cours de ces deux ou trois années. Alors, celui qui n'en profite pas, c'est parce qu'il ne veut pas et qu'il n'a pas envie".

00:34:16 Antonia Rosati

Oui, cette citation est très forte. Nous constatons également que certains participants font référence à d'autres personnes de manière ouvertement disqualifiante, par exemple en ce qui concerne leur situation socio-économique ou éducative, en utilisant des expressions péjoratives, telles que, par exemple, que les autres participants sont "roto" ou "ignorants".

00:34:34 Marianne Daher

Oui, c'est ainsi qu'un agent nous a parlé de sa participante, et nous a dit : Chaque fois qu'elle devait être avec d'autres personnes, par exemple, elle traitait les autres utilisateurs de "roto". Elle disait que ses compagnons étaient "rotos", impolis, qu'ils savaient la femme qui ne sait ni lire ni écrire. C'est très triste.

00:34:52 María José Campero

Oui. Oui, également dans cette ligne, une participante a fait référence aux autres comme à des "manipulateurs", comme... elle nous a dit, "Certains pensent, et ceci textuellement, 'ah, je vais pleurer un peu à mon agent pour voir s'il me donne de l'aide'".

00:35:06 Marianne Daher

Oui, c'est ça, haha. Donc la violence, non seulement concerne le cadre institutionnel et les agents d'intervention comme... disons les sujets qui exercent la violence pratique, mais aussi, comme on l'a vu, les participants peuvent être euh... des sujets qui exercent aussi cette violence. Alors, face à ce

phénomène complexe, je me demande, je me demande parfois, qu'est-ce qu'on peut faire ? Existe-t-il des moyens de surmonter la violence praxique ? Ou bien tout est perdu ?

00:35:38 Antonia Rosati

Haha, oui, non, définitivement oui. Il existe des moyens de surmonter la violence praxique. Nous avons pu reconnaître plusieurs approches qui nous permettent de la surmonter ou au moins de la réduire et de progresser ainsi vers une intervention plus humanisée. Et c'est aussi un élément clé, car il ne s'agit pas seulement de rendre visible ce problème de la violence praxique, mais nous sommes également intéressés à progresser dans son approche et à la surmonter.

00:35:58 Marianne Daher

Super, merci. Merci Anto pour l'analyse que vous avez faite de ces approches, et... pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

00:36:07 Antonia Rosati

Oui, bien sûr. D'un côté, nous trouvons des approches pour surmonter la violence praxique, qui favorisent fondamentalement son dépassement, certaines provenant du cadre institutionnel et d'autres qui ont à voir avec des approches spécifiques au lien entre l'agent d'intervention et le participant. Je vais commencer par les premières, celles du cadre institutionnel, en vous disant un peu que nous avons identifié cinq approches visant à dépasser la violence praxique : une garante des droits, une autre participative, une située, critique et bienveillante. Ce sont cinq. Pour commencer, par exemple, l'approche garante des droits implique de comprendre que les personnes ont le droit de faire partie du programme et que, par conséquent, il ne s'agit pas d'une "faveur". Au niveau institutionnel, il s'agit de clarifier ce point. Il est donc essentiel de faire comprendre que la politique publique à la base du programme est garantie par la loi et qu'il est également important de disposer de ressources pour garantir efficacement les droits des personnes, en particulier celles qui vivent dans des situations d'extrême vulnérabilité et qui ont besoin d'un soutien immédiat pour répondre, par exemple, à leurs besoins de base. En outre, il est important qu'une plus grande priorité soit accordée aux familles du programme pour accéder à divers services, prestations ou programmes, et que l'offre disponible soit constamment Par exemple, des alliances institutionnelles pour garantir efficacement la garantie de ces droits.

00:37:24 María José Campero

Bien sûr. Je vais me joindre à vous, pour soutenir Anto et vous en parler, parler de la deuxième approche, n'est-ce pas ? Il s'agit de l'approche participative, qui consiste à mettre, contrairement à ce que nous avons dit, l'autonomie et la liberté au centre des personnes qui participent au processus d'intervention. Par exemple, décider de participer ou de pouvoir se retirer du programme à tout moment. Il était également important qu'au niveau institutionnel, les objectifs et les actions d'intervention soient établis conjointement entre l'agent d'intervention et le participant, d'une manière coordonnée et horizontale, c'est-à-dire la personne et non pas une conformité standardisée, ce qui a été tellement critiqué.

00:38:04 **Marianne Daher**

Exactement, ce travail en commun est fondamental. Et d'ailleurs, un agent d'intervention nous l'a dit textuellement : "L'intervention doit se faire en fonction des besoins de la famille, de ce que les gens vous disent, elle est flexible en permettant de la faire en fonction de ce que l'on croit pertinent, mais aussi en fonction de ce que la famille demande.

00:38:23 **María José Campero**

Précisément, c'est l'idée... flexibilité et pertinence, n'est-ce pas ? pour que l'intervention soit participative. Ce qui nous amène à la troisième approche, qui est l'approche située, qui consiste à considérer précisément les particularités des participants, de leurs familles et de leurs contextes. En d'autres termes, il s'agit de favoriser la personnalisation de l'intervention, en offrant des conditions qui permettent aux agents de connaître en profondeur la réalité des familles, où il est essentiel d'avoir des alternatives pour que les personnes puissent atteindre leurs objectifs d'intervention, en tenant compte des différentes conditions de vie et des possibilités. En ce sens, la flexibilité institutionnelle est importante, ainsi que la compréhension des difficultés que les personnes peuvent rencontrer, par exemple, pour assister aux séances de soutien, pour atteindre certains objectifs d'intervention, que ce soit en raison de contingences ou de crises que nous connaissons depuis un certain temps. Le temps, ou les situations familiales et personnelles, n'est-ce pas ? Et une intervention située dans ce sens prend en compte les différences, par exemple, entre les contextes urbains et ruraux pour la mise en œuvre des programmes, ce que nous constatons également dans cette recherche.

00:39:22 **Marianne Daher**

C'est ainsi. Et en quoi consiste l'approche critique, Anto ?

00:39:26 **Antonia Rosati**

Eh bien, l'approche critique implique une position problématisée sur la portée et les limites des politiques publiques. Eh... cela signifie qu'il y a une prise de conscience au niveau institutionnel, une prise de conscience que, par exemple, ce programme est un programme qui existe, ce qui explique une certaine sur-focalisation de la politique sur les personnes en situation d'extrême pauvreté, excluant pour cette raison d'autres groupes vulnérables. C'est par exemple le cas au Chili de la "classe moyenne", où se trouvent de nombreuses familles qui sont également confrontées à de multiples risques et qui sont exclues des politiques publiques. Cela d'une part. D'autre part, nous constatons également que cette approche implique de reconnaître les aspects institutionnels qui génèrent un malaise chez les personnes et qui favorisent la violence pratique, comme, par exemple, comprendre que les personnes, qui nous ont souvent dit qu'il y a une faible allocation de ressources aux services publics, une aide rare et lente qu'ils reçoivent des services, et comment cela génère un certain malaise, qu'il est important que cette expérience soit également comprise et reconnue au niveau institutionnel.

00:40:26 María José Campero

Bien sûr. Et le dernier point, l'approche des soins, que nous avons identifiée pour vaincre la violence, a trait à une manière de faire les choses, où l'importance du bien-être des agents et des équipes est reconnue. Ici, le stress au travail et l'épuisement professionnel que nous avons vu dans les équipes sont rendus visibles, et leur attention est valorisée, à la fois pour le bien-être des agents, mais aussi en comprenant que c'est quelque chose qui favorise le lien qu'ils peuvent construire avec les participants. Par conséquent, nous avons constaté qu'il est essentiel de disposer d'instances de soins formelles et systématiques pour prévenir l'épuisement professionnel, qui, comme Marianne l'a mentionné, est également un aspect que nous avons étudié de manière émergente dans le cadre de la recherche.

00:41:06 Marianne Daher

Oui, c'est exact, tout à fait d'accord, d'ailleurs, avec ce que vous soulignez, c'est-à-dire que ces instances doivent être formelles et systématiques. D'ailleurs, le care étant un autre de nos thèmes de recherche, nous vous invitons à visiter notre site web, au cas où vous voudriez approfondir ce phénomène. Mais bon, en faisant le lien avec ce que nous a dit un chef d'équipe d'intervention, qui nous a dit : "Lorsque vous travaillez dans des environnements harmonieux et dans des environnements où vous vous rendez compte que l'autre se soucie de vous en tant que personne et en tant que professionnel, cela influence également un plus grand engagement et un meilleur lien avec l'autre, dans ce cas avec les participants, et nous savons que grâce à ce lien, nous pouvons atteindre tous les objectifs. Donc, en effet, les soins ont une influence positive sur le professionnel". Bon, alors, en prenant le... ce dernier élément de la vignette qui fait référence au lien entre l'agent d'intervention et les participants, dont nous savons qu'il est très important, et qui est aussi l'un des principaux résultats de notre recherche, hein.... Coté, pourriez-vous nous dire quelles seraient les approches pour surmonter la violence praxique en tenant compte de cet aspect important ?

00:42:15 María José Campero

Bien sûr, en ce qui concerne le lien, eh... nous avons identifié quatre approches liées au lien : l'une d'entre elles est axée sur la formation d'un lien renforcé, une autre sur l'autonomie et l'agence, une autre sur la prise de conscience et la réflexivité, et enfin une approche de la dignité et de l'humanisation. Bien sûr, elles sont toutes liées les unes aux autres, mais en commençant par cette approche axée sur la formation d'un lien renforcé, cette approche a trait à quelque chose qui est bon, que nous avons déjà présenté dans un article que nous avons publié cette année 2022, où nous proposons qu'il y ait trois dimensions du lien avec la personne : l'interactionnel, le technique et l'affectif. Et dans le cas du lien renforcé, ces trois dimensions sont renforcées. Nous vous invitons à lire l'article, mais brièvement : la dimension interactionnelle, lorsqu'elle est renforcée, se caractérise par la création d'espaces confortables, chaleureux, des expériences de plaisir interpersonnel, de bon traitement, de respect, d'authenticité, d'horizontalité, de réciprocité, de justesse, de coresponsabilité, d'évaluation mutuelle. Lorsque la dimension technique est renforcée, nous constatons que l'agent exerce correctement son rôle professionnel et que les participants s'impliquent fortement, ce qui se traduit par leur engagement et leur motivation, et qu'ils jouent un rôle actif, proactif et responsable. Enfin, lorsque la dimension affective est renforcée, nous constatons qu'il existe des sensations de proximité, d'affection, de soutien

émotionnel, ainsi que des expressions d'"intérêt sincère" et d'écoute empathique entre ce duo, n'est-ce pas ? Et c'est dans ce type de lien, où les trois dimensions sont renforcées, que l'on a vu qu'il était possible de contribuer à vaincre la violence praxique davantage que dans d'autres où ces dimensions sont affaiblies.

00:44:01 Marianne Daher

Parfait, merci Coté, oui. En fait, ce résultat s'est avéré très bon et nous l'avons présenté aux agents d'intervention du programme et il a eu beaucoup de sens pour eux, donc c'est une bonne approximation pour penser au dépassement de la violence praxique. Maintenant, Anto, pouvez-vous nous parler de l'approche basée sur l'autonomie et l'agence ?

00:44:20 Antonia Rosati

Bien sûr, dans cette approche, il est fondamental pour l'agent d'intervention de promouvoir l'autonomie des participants, d'encourager leur capacité d'action et de croire qu'ils peuvent réellement changer leur vie, et de transmettre cela explicitement à la population.

00:44:34 Marianne Daher

Oui, d'ailleurs un agent d'intervention nous l'a dit textuellement : Ils sentent que nous croyons en eux, ce qui est vrai, alors on leur dit "Je crois en toi, je sais que tu vas y arriver, tu vas y arriver", et on renforce ça tout le temps".

00:44:48 María José Campero

Bien sûr, les agents offrent également des conseils. Bien sûr, les agents offrent également des conseils, mais sous forme de "conseils", de "suggestions", de "guides" ou d'"explications" afin que la personne elle-même explore les domaines de son bien-être, puisse évaluer les alternatives et entreprendre de manière autonome les actions nécessaires pour améliorer sa vie, tout en gardant à l'esprit, et c'est le plus important, que la décision finale appartient au participant.

00:45:11 Antonia Rosati

Bien sûr, dans cette ligne, ce que nous avons vu, c'est que les agents cherchent à promouvoir l'autonomie progressivement, en commençant, au début, par exemple, par prendre des mesures pour faciliter le lien eux-mêmes, mais en évoluant ensuite vers une gestion qui est conjointe ou finalement, dans le meilleur des cas, que cela soit finalement effectué par le participant, et de cette façon, le paternalisme est évité.

00:45:32 María José Campero

Il est intéressant que dans cette approche, on considère également que les agents encouragent l'autonomie de chaque membre de la famille et pas seulement celle du participant, même si cela crée des tensions.

00:45:46 Marianne Daher

Oui, très bien. Tout cela concerne, comme nous l'avons vu, l'agent d'intervention, mais qu'en est-il des participants ?

00:45:55 Antonia Rosati

Oui, dans cette approche, les participants agissent de manière autonome tout au long du processus, en transmettant leur disponibilité pour l'intervention, en explorant leur intérêt de manière indépendante et en demandant activement des informations si nécessaire.

00:46:09 Marianne Daher

Bien sûr, voici le commentaire d'un participant : "Mon agent me disait que je devais chercher plus d'informations sur les processus de création d'entreprise, et j'ai commencé à le faire. J'ai cherché des recettes, comment les préparer, je suis allée sur Internet et j'ai commencé à voir si je voulais travailler dans ce domaine, comment je devais obtenir une certification, tout ça, et tout ça par moi-même".

00:46:31 María José Campero

Bien sûr, cette citation illustre très bien comment les gens prennent leurs responsabilités, comment ils remplissent leurs engagements, comment ils effectuent toutes les procédures nécessaires pour faire avancer leurs objectifs et l'intervention en général. De plus, les gens ont confiance en leurs capacités à réaliser des choses dans leur vie, et ils s'approprient ces choses et chacune des avancées vers elles.

00:46:49 Marianne Daher

Oui, très bien, parlons maintenant de l'approche basée sur la prise de conscience et la réflexivité ?

00:46:56 Antonia Rosati

Dans cette approche, la prise de conscience progressive du participant est essentielle pour que ses objectifs aient un sens pour lui et pour travailler sur des problèmes personnels ou familiaux que les personnes ne reconnaissent pas nécessairement comme tels au début. Pour cela, il est très important de rendre certaines questions visibles de manière répétée, en particulier les questions plus complexes, telles que la santé des membres de la famille ou la violation des droits, par exemple, des enfants. Mais tout cela doit toujours être fait avec respect, patience, beaucoup d'empathie et d'attention, surtout.

00:47:33 **María José Campero**

Oui. Et dans le même ordre d'idées, les agents doivent éduquer les partenaires dans le respect et le dialogue, comme l'a dit Antonia. Et cela implique de ne pas juger les gens parce qu'ils ont des idées, des expériences ou des dynamiques qui peuvent ne pas être partagées, ou des croyances ou des pratiques culturelles qui sont profondément enracinées et qui peuvent être difficiles à changer, comme certaines dynamiques familiales ou des questions associées, par exemple aux relations entre les hommes et les femmes, ce qu'ils nous ont également dit.

00:47:56 **Marianne Daher**

C'est ainsi qu'un agent d'intervention l'a exprimé mot pour mot : "Nous comprenons que nous allons rendre visibles certains problèmes qu'ils ont, nous allons les soutenir pour qu'ils comprennent les choses qui doivent être modifiées, mais nous comprenons aussi que, par exemple, avec le chauvinisme, il y a des choses qui ne les changent pas et que, malheureusement, il y a des choses qui ne les changent pas. Nous travaillons avec eux depuis deux ans et parfois, en deux ans, nous ne parvenons pas à amener les femmes, par exemple, à se prendre en charge et à sortir du cercle de la violence, parfois nous n'y arrivons pas. Je pense donc que c'est aussi une question de respect. Soudain, on vous parle de religion et parfois vous ne la partagez pas, ou on vous parle de politique et vous devez vous taire parce que vous n'avez pas le droit d'insérer ou d'imposer vos propres idéaux".

00:48:38 **Antonia Rosati**

Bien sûr, précisément, il s'agit aussi de respecter cette différence, n'est-ce pas ? Euh... nous voyons aussi plusieurs fois que les agents ont commenté qu'il était important d'essayer de comprendre l'origine des différences avec leurs participants, précisément à partir de l'empathie. Par exemple, comprendre que les comportements et les décisions de votre participant peuvent s'expliquer, je ne sais pas, par le fait qu'il a eu une enfance complexe ou d'autres types de difficultés.

00:48:56 **María José Campero**

Oui, ou respecter le fait que les gens ne veulent pas avancer dans certains domaines, comme, par exemple, le nivellement éducatif, qui nous est apparu plus d'une fois. Ils peuvent vous encourager et vous guider, mais pas vous pousser ou vous forcer à vous fixer certains objectifs.

00:49:13 **Marianne Daher**

Oui, très bien avec tout ce que fait l'agent d'intervention dans cette approche, mais qu'en est-il des participants ?

00:49:20 Antonia Rosati

Les personnes qui participent à cette approche agissent par réflexivité. Il s'agit de faire preuve d'ouverture aux orientations de l'agent, d'accueillir ses idées, ses réflexions, son opinion, avec laquelle il n'était peut-être pas d'accord au début, mais au fur et à mesure que le chemin de l'intervention progressait, peut-être de la partager et de l'apprécier. Il s'agit également d'exprimer son propre point de vue à l'agent d'intervention, malgré les désaccords ou les différences de perspective, et cela implique aussi de transmettre clairement à l'agent d'intervention ce que les gens ressentent avec l'accompagnement et de communiquer avec assertivité les sentiments difficiles, par exemple, l'inconfort, la gêne, l'embarras. Tout cela à partir de la réflexivité.

00:50:04 Marianne Daher

Super, merci Anto. Bien, et maintenant oui, nous allons vers la dernière approche qui est celle de la dignité et de l'humanisation pour surmonter la violence praxique, pouvez-vous nous en dire un peu plus, Coté ?

00:50:14 María José Campero

Oui, pour ceux qui sont encore là, merci de votre attention, haha, avec cette approximation nous vous parlons de la dernière, n'est-ce pas ? Dans cette approche, les agents d'intervention promeuvent précisément la dignité des participants, en favorisant la symétrie, l'humilité, l'acceptation, l'empathie, la reconnaissance de l'autre, la dignité sociale et l'autonomisation des participants. Par exemple, la symétrie est travaillée en renforçant une position horizontale, en évitant une position de supériorité, comme nous l'avons vu plus haut. Cela implique d'apprendre à connaître les participants, mais aussi de se faire connaître, par exemple en partageant des expériences personnelles, bien sûr, sans accabler le participant avec des problèmes personnels ou professionnels, mais en construisant un espace de liaison à partir d'une position plus horizontale.

00:50:58 Antonia Rosati

Eh bien, il est également nécessaire, de la part de l'agent d'intervention, d'être humble, dans le sens de " ne pas regarder de haut " le participant, d'avoir toujours une attitude respectueuse et d'éviter de le juger pour ses conditions de vie, comme je ne sais pas, s'il a un niveau d'éducation plus bas.

00:51:13 Marianne Daher

Oui, et une participante nous l'a dit textuellement, elle a dit : "Mon agent est très humanitaire, ce n'est pas parce qu'elle appartient à la municipalité, je ne sais pas, elle est peut-être d'un autre niveau social. Non, elle est comme n'importe quelle autre personne, une personne ordinaire, très simple".

00:51:30 María José Campero

Bien sûr. En ce qui concerne l'accueil et l'empathie, nous avons également constaté une volonté d'accueillir la personne lorsqu'elle a besoin de soutien, lorsqu'elle est en détresse ou dans une situation de besoin, n'est-ce pas ? Mais là, c'était aussi très important de reconnaître et de valider la souffrance, même si les agents n'ont pas, n'ont pas vécu des situations similaires. Et ce qu'un agent nous a dit est intéressant, c'est que pour cela il est très important de veiller à la capacité d'étonnement, sans manquer d'empathie pour les problèmes des gens, malgré le fait qu'ils se répètent chez différents participants, parce que chaque expérience parle d'une souffrance qui est particulière et qui est valable.

00:52:05 Marianne Daher

Oui, c'est comme ça. D'ailleurs, cet agent d'intervention nous a dit : "Je crois qu'il ne faut jamais perdre la capacité de s'étonner du moindre problème, qu'il soit de petite, moyenne ou grande complexité, parce qu'il peut nous affecter tous de manière différente. Et c'est la clé, si vous perdez cela, la capacité d'étonnement, je pense que c'est là que je prendrai ma retraite", hahaha.

00:52:25 Antonia Rosati

Hahaha. En plus de cela, nous trouvons la reconnaissance, qui prend en compte des aspects très spécifiques tels que, par exemple, traiter les participants par leur nom, leur rappeler des informations sur leur famille, c'est-à-dire être clair, par exemple, sur les noms des membres de leur famille, sur ce qu'ils font, exprimer également des inquiétudes sur ce qui se passe s'ils font une demande d'allocation. Et pour cela, il est essentiel d'avoir un regard qui ne soit pas homogène ou standardisé, mais qui reconnaisse la particularité de chaque famille.

00:52:52 María José Campero

Oui, ainsi que... il est dans l'intérêt de faciliter la continuité de la participation au programme, en l'aidant à se réaliser dans ce qui est requis, et ce contrairement au fait de considérer la personne comme un numéro et rien de plus - l'intervention est terminée, et elle est "effacée" du programme si elle ne respecte pas les engagements.

00:53:10 Antonia Rosati

Exactement, pour sa part, la dignité sociale est également importante dans cette approche, qui a à voir avec le fait de faire le travail, en tant qu'agent, de la meilleure façon possible, en évitant les préjugés, en promouvant le respect, en étant humble et simple, au-delà du fait qu'il y a des différences socio-économiques entre les deux acteurs, c'est-à-dire entre l'agent et le participant. Cela se traduit donc finalement par un traitement proche et amical, par la prévention de la discrimination et de l'exclusion qui empêcher la personne de se sentir mal à l'aise parce qu'elle se trouve dans une situation vulnérable ou parce qu'elle a besoin d'un certain soutien, et renforcer constamment le fait qu'elle ne perd pas sa dignité pour autant. C'est précisément pour cela que l'on parle de dignité sociale.

00:53:47 María José Campero

Oui, c'est pourquoi on insiste aussi sur le fait que la personne mérite de recevoir une réponse et un soutien pour ses questions ou ses préoccupations, d'autant plus qu'elle vit dans une situation de grande vulnérabilité, comme les participants à cette recherche, n'est-ce pas ?

00:54:01 Marianne Daher

Oui. Et maintenant que nous parlons d'autonomisation, cela vous dérange ?

00:54:06 Antonia Rosati

Oui, l'empowerment considère que l'agent reconnaît les capacités installées dans la personne, en comprenant qu'elles peuvent nécessiter un soutien pour les canaliser vers leurs objectifs, mais que ce n'est pas l'agent qui les "introduit" ou les installe, mais plutôt qu'elles existaient déjà auparavant. C'est pourquoi il est proposé qu'en réalité l'agent remplisse un rôle de facilitateur ou de "pont", reconnaissant que les changements dans la vie de la personne sont le résultat de ses propres efforts et décisions. Et pour cela, il est très important que leurs réalisations soient rendues visibles, qu'elles soient grandes ou petites, qu'elles soient le résultat ou le processus, en leur transmettant qu'elles sont capables de transformer leur vie.

00:54:41 Marianne Daher

Oui, et cela a été clairement exprimé par un agent d'intervention, qui nous a dit : "Nous ne sommes là que pour les guider, pour qu'ils se mobilisent et pour qu'ils découvrent les compétences qu'ils ont déjà installées. Ce n'est pas non plus comme si nous avions découvert la poudre à canon, haha. Dans de nombreuses familles, ils ont l'initiative de générer des stratégies, mais le problème est qu'ils ne savent pas comment s'y prendre. Nous leur montrons donc, nous les guidons dans la manière de procéder, de générer des actions et des objectifs. Enfin, la famille commence à utiliser les ressources et les capacités qu'elle a déjà installées. C'est très bien, c'était vraiment agréable, haha, de lire ces vignettes plus positives pour terminer le podcast. Et... Dans ces vignettes, nous parlons des familles et des participants, alors je me demande quel rôle ces personnes jouent dans cette approche.

00:55:31 María José Campero

Oui, un rôle très important. Par exemple, ce que fait le participant dans cette approche est d'humaniser son agent. Pour cela, l'empathie, l'attention, la confiance et l'appréciation du travail humanisé que l'agent fait de son côté sont essentielles, n'est-ce pas ? Par exemple, en ce qui concerne l'empathie et l'attention, il s'agit d'être gentil, de respecter, de comprendre les limites, de ne pas exiger des choses qui sont hors de portée de l'agent, n'est-ce pas, qui lui "échappent". C'est particulièrement important lorsque les participants ont eu des expériences négatives et qu'ils peuvent comprendre que l'agent qui travaille avec eux aujourd'hui n'est pas responsable de ce qu'un autre agent a fait à un autre moment.

00:56:10 Marianne Daher

Oui, c'est ce qu'a littéralement exprimé une participante, que je vais citer à nouveau, qui a dit : "J'ai toujours été très gentille avec mon agent, très respectueuse, je l'ai toujours traitée avec beaucoup de respect. En fait, quand elle est venue chez moi pour m'expliquer le programme, je lui ai raconté ce qui m'était arrivé la fois précédente dans un autre programme similaire à celui-ci, où j'avais perdu mon temps, et je le lui ai fait savoir mais avec beaucoup de respect, parce que ce n'était pas de sa faute".

00:56:36 Antonia Rosati

Exactement, en plus de ce respect, nous voyons que la confiance et la crédibilité de la personne qui participe dans la capacité de son agent à effectuer un travail qui favorise efficacement les opportunités et l'aide à atteindre ses objectifs de vie sont essentielles. Il est également important que vous soyez convaincu qu'il est possible d'établir un lien positif avec votre agent.

00:56:55 María José Campero

Oui, et enfin, l'évaluation du travail humanisé consiste à apprécier précisément l'implication personnelle et émotionnelle que les agents ont souvent, qui va au-delà de ce qui est strictement technique. Il s'agit de refléter et de transmettre des caractéristiques personnelles et humanisantes à l'agent, comme, par exemple, sa proximité, sa chaleur, son empathie, qui est un élément fondamental que nous voyons apparaître comme un élément central pour surmonter la violence praxéologique.

00:57:23 Marianne Daher

Très bien. Merci Coté et Anto. Tout ce dont nous avons parlé est très intéressant. Bien sûr, je n'ai cessé de penser à la violence exercée par les participants à l'égard de leurs agents d'intervention. Peut-être que d'autres personnes pourraient comprendre cette violence comme une sorte de résistance aux aspects négatifs des programmes, par exemple, une résistance à l'assistancialisme ou au paternalisme, qu'en pensez-vous ?

00:57:51 Antonia Rosati

Oui, c'est certainement une possibilité qu'il faut envisager. Cependant, nous pensons qu'il est important de ne pas justifier la violence dans quelque direction que ce soit. Dans notre enquête, nous avons parlé de cas graves de harcèlement sexuel et même de menaces à l'intégrité physique des participants envers les agents, et nous pensons qu'il est important que ces situations ne soient pas naturalisées ou justifiées.

00:58:24 Marianne Daher

Oui, je suis tout à fait d'accord. Et bien, en pensant au dépassement de la violence praxique, en plus de ces approches que nous avons vues, dont certaines sont associées au cadre institutionnel, d'autres au lien entre l'agent d'intervention et le participant, pensez-vous qu'il y a peut-être d'autres formes de

maintien ? Eh... Peut-être qu'en tant que psychologues communautaires, nous pourrions considérer le rôle de la communauté, n'est-ce pas ? et en parler un peu.

00:58:55 Antonia Rosati

Oui, les approximations que nous avons proposées sont des lumières pour aller de l'avant, sans aucun doute, mais en ce qui concerne votre question sur la communauté, on pourrait penser que le renforcement de la communauté est un moyen de surmonter la violence praxique. En effet, lorsqu'une communauté est responsabilisée, ses membres sont mieux à même de reconnaître qu'ils sont victimes de violence praxique et donc d'exiger un traitement plus digne et d'avancer dans la transformation des relations de pouvoir vers des relations plus symétriques, n'est-ce pas ? Cependant, nous pensons que cela se complique lorsque nous travaillons avec des personnes en situation de pauvreté, qui ne se considèrent pas comme une communauté et ne veulent pas l'être, mais qui cherchent plutôt à surmonter cette situation.

00:59:35 María José Campero

Oui, c'est vraiment un nœud critique, dont nous avons déjà parlé, sur la façon dont le travail pour surmonter l'oppression est compris à partir de l'approche décoloniale dans le cadre de ce grand podcast, parce que nous avons réalisé et nous avons parlé, que dans cette approche, bien souvent l'exercice central, décolonial, tourne autour de la récupération de la parole et des récits des mêmes communautés sur elles-mêmes, afin d'être renforcées. Et ceci est basé sur la justification et la réévaluation de l'axe identitaire par lequel ces communautés ont été exclues ou opprimées en premier lieu. Comment être une femme, un indigène, un LGBTQI+, un habitant du Sud, et bien d'autres choses encore, n'est-ce pas ? Et ils ont pris ces axes et, à partir d'eux, cette communauté a été réarticulée pour un nouveau récit de justification, n'est-ce pas ? Par exemple, nous avons vu cela dans la communauté LGBTQI+ et comment le terme "queer" a été réapproprié, d'accord ? qui avait un usage péjoratif au 19ème siècle et qui est maintenant un terme de fierté justifiée, d'accord ? Ou encore, dans le cas chilien, le cas des diagnostics... des personnes souffrant de troubles mentaux, la façon dont ils ont resignifié la folie, la place de la folie, et comment cela a imprégné la façon dont ils sont traités au niveau social, mais aussi le travail des institutions de santé.

01:00:57 Antonia Rosati

Oui, en fait, tout ce développement des récits et, ce qui est très important, a été accompagné par de nouvelles théories contemporaines, comme l'approche décoloniale, que vous avez mentionnée, ou les politiques de reconnaissance, qui sont venues complexifier les théories les plus classiques de l'oppression, par exemple, comme la théorie marxiste. Cependant, il est tout aussi important de reconnaître que la classe sociale reste un axe fondamental d'oppression dans de nombreuses sociétés, comme c'est le cas au Chili, et qu'elle doit donc également être considérée comme une source de violence. Il ne faut pas l'oublier non plus.

01:01:26 Marianne Daher

Oui, je suis d'accord, bien qu'il soit difficile de penser à l'exercice d'appropriation, de valorisation et de re-narration dont vous parliez, lorsque l'axe identitaire, os en termes d'exclusion, est pauvre, disons, comme c'est le cas des participants de... de ce programme social que nous avons analysé. Il semble donc important de se demander comment travailler sur ce point et comment promouvoir le renforcement de la communauté lorsque l'axe identitaire n'implique pas la fierté et n'est pas non plus une identité que l'on souhaite avoir, mais qu'au contraire, ce que l'on veut, ou qu'il y a un désir de sortir de cet axe, n'est-ce pas ? et de ne pas s'articuler en tant que communauté sur la base de cet axe.

01:02:13 María José Campero

Oui, et en fait il serait aussi important de considérer cette dimension de la classe sociale pour comprendre le lien qui existe entre l'agent d'intervention et le participant. Parce qu'au moins dans notre étude de cas, bien que les participants soient de la classe inférieure et que les agents en général soient de la classe moyenne, dans ces classifications, il n'y a pas tant de distance socio-économique entre les deux parce qu'ils partagent le même territoire, donc ils partagent des situations similaires de vulnérabilité et même quand ils nous ont dit que les agents avaient aussi besoin de prestations de l'État, ce qui limite cette distance, n'est-ce pas ?

01:02:49 Marianne Daher

Oui, bien sûr. Et bien, changeant de sujet, je pense qu'il serait également important de réfléchir à la manière d'aborder la violence pratique non seulement en tant qu'observateurs externes, ce qui était l'exercice que nous avons fait dans cette étude, mais à partir des personnes mêmes qui l'exercent, motivant cela... motivant cela dans un regard réflexif, autocritique et participatif. Cependant, compte tenu de la rigidité des institutions et de la résistance des personnes, il est clair que cela représenterait un grand défi. C'est pourquoi nous pensons qu'il est important qu'il y ait des espaces de confiance sûrs, qui n'impliquent pas de risques pour ceux qui essaient de se regarder eux-mêmes et de s'attaquer à cette violence, n'est-ce pas ? Cependant, à l'heure actuelle, ces espaces ne sont pas toujours disponibles. Nous savons que ce qui prévaut dans la politique sociale, c'est le contrôle, la demande, l'épuisement et, en ce sens, cela nécessiterait un changement culturel, voire paradigmatique, en ce qui concerne les processus de transformation, d'apprentissage et d'autocritique. Je pense donc qu'il s'agit là de questions sur lesquelles nous devons continuer à réfléchir, à travailler et à promouvoir afin de surmonter la violence pratique, sans négliger les approches que nous avons déjà partagées avec vous, et en maintenant cet exercice critique dans notre pratique quotidienne, ce qui invite à ce merveilleux podcast. Nous vous remercions de votre invitation, de votre écoute et nous vous invitons à notre tour à nous écrire si vous souhaitez réfléchir avec nous à ce phénomène ou partager vos expériences avec nous. xiscomunitaria.com et suivez-nous sur Instagram, qui s'appelle Praxis Comunitaria, hahaha. Merci beaucoup !

Merci beaucoup.