

Comprendre
les personnes



l'essentiel

 Chronique
Sociale
1, rue Vaubecour - 69002 Lyon
www.chroniquesociale.com

L'écoute, au cœur du métier bénévole

Depuis sa création en 1960, S.O.S Amitié n'a cessé de s'interroger sur le sens qu'elle donne à son action, les valeurs dont elle est porteuse et qui fédèrent ses membres, la manière dont elle peut recruter et former des écoutants. Les personnes qui appellent l'association donnent souvent à entendre les bouleversements sociaux à travers l'expression de leurs souffrances singulières, leurs épreuves individuelles, la fragmentation de leur existence abîmée... Les écoutants sont donc amenés à saisir, au-delà de la multiplicité des petites ou grandes choses de la vie subjectivement perçues et énoncées, des caractéristiques de la société tout entière. À cet égard, les sciences humaines et sociales apportent des éclairages complémentaires susceptibles d'enrichir les capacités d'écoute. Cet ouvrage interroge au-delà des membres de S.O.S Amitié sur **le sens à donner à l'écoute comme acte social** et sur **les évolutions envisageables au sein des lieux d'écoute** bénévoles ou professionnelles. Il s'appuie sur l'étude qu' S.O.S Amitié a conduit dans le cadre des États généraux de l'écoute. Il restitue les résultats et les analyses. Il apporte également de multiples repères pour **professionnaliser un bénévolat**.

« La richesse de cet ouvrage collectif repose sur sa clairvoyance et la richesse de ses enquêtes auprès des écoutants. Peu d'associations réfléchissent en profondeur à l'essence de leurs missions, leurs contradictions, leurs forces et leurs faiblesses de façon si ouverte et si humble! C'est cette capacité à s'interroger sur ce qui fait son essence même qui lui confère une place lumineuse dans le désert croissant du bien social. S.O.S Amitié est en effet le plus grand résolvant, la sentinelle la plus clairvoyante d'une souffrance sociale et individuelle. Sa mission reste d'avant-garde puisque d'autres associations rejoignent, certes avec d'autres principes, sa finalité initiale toujours vivante et fraternelle. »

Extrait de la préface de Didier Sicard

L'auteur

Sous la direction de **Dan Ferrand-Bechmann**, sociologue, professeur émérite à l'université Paris 8 – Centre d'études des solidarités sociales. Avec les contributions de responsables de **S.O.S Amitié** et d'experts (historien, philosophe, sociologue).

ISBN: 978-2-36717-687-1



9 782367 176871

14,50 € TTC France

Diffusion Sofedis
Distribution Sodis

L'écoute, au cœur du métier bénévole

Dan Ferrand-Bechmann



Comprendre les personnes

L'écoute, au cœur du métier bénévole

Sous la direction de
Dan Ferrand-Bechmann

Préface de **Didier Sicard**



 Chronique
Sociale

Présentation de l'ouvrage par Dan Ferrand-Bechmann

Cet ouvrage rend compte de la vaste étude que S.O.S Amitié a faite l'an dernier pour les États généraux de l'Écoute et montre la démarche participative et les débats très riches qui ont eu lieu dans les postes d'écoute et au niveau local et au niveau national. Alain Mathiot, président de la Fédération S.O.S Amitié en explique la démarche dans le premier chapitre. Daniel Berchard et Marie-Odile Bourrois relatent les débats à tous les niveaux locaux et régionaux.

Il y a des contributeurs qui défendent avec force leur attachement à ses méthodes : celle de Carl Rogers, l'anonymat, la non intervention etc. sauf en cas de demande explicite de l'appelant, ses principes fondamentaux et ses valeurs. D'autres sont plus nuancés. Les sociologues Luigi Flora et moi-même, en nous appuyant sur les réponses à l'étude tout autant que sur les statistiques brutes que sur les données qualitatives et les entretiens faits par téléphone, montrent les petits écarts qui sont effectivement pratiqués et les changements qui sont souhaités. Il ne s'agit pas de transgressions par rapport à ce qui est prescrit mais seulement **d'adaptation des pratiques, qui ne sont pas rebelles mais pragmatiques**. Nous voulons montrer la pratique concrète des écoutants, insister sur le caractère bénévole de leur engagement et présenter leurs avis et leurs positions par rapport à la Charte de l'association et à son fonctionnement.

Les textes sont selon leurs auteurs descriptifs, explicatifs, analytiques et éventuellement critiques. Certains ont suivi la réalisation de l'étude et en parlent, d'autres, les philosophes, apportent de manière plus surplombante leurs réflexions sur l'écoute dans notre société et en miroir ce qu'apporte le caractère profondément humain de S.O.S Amitié. Si il y a du débat et des divergences, cela n'est que plus dynamique et éclairant pour les lecteurs : les bénévoles de S.O.S Amitié et tous ceux qui pratiquent ou s'intéressent à l'écoute comme instrument du *care*, de la sollicitude, de la bienveillance et de l'aide sociale en général. Il se trouve que souvent, ce sont

les bénévoles qui en sont les artisans. Plus libres de leurs temps et de leur action, mus par des motivations altruistes, l'écoute est au coeur de leur métier !

La colonne vertébrale de l'ouvrage est d'une part de mettre en lumière pour les bénévoles de S.O.S Amitié mais aussi pour un public plus large, leur cadre d'action dont l'anonymat, la confidentialité et l'écoute compréhensive initiée par la méthode de Carl Rogers. Elle est expliquée par le philosophe Jean-Paul Thomas, tandis que nous, sociologues, décrivons les pratiques des bénévoles, leurs motivations, leurs avis et surtout leurs opinions. D'autre part, il s'agit de souligner le rôle de l'écoute humaine dans notre société de petite « poucette » (Michel Serres) et de « touche étoile » (Jean-Michel Besnier). C'est à dire l'écoute humaine à côté de l'écoute électronique. Mais si les principes quasi imprescriptibles et les valeurs de l'association apparaissent dans la présentation des résultats de l'étude et le rappel très fort qu'en font les écoutants, ils sont explicités dans leurs racines par le texte sur Paul Ricoeur, sous la plume de Catherine Goldenstein.

Le texte de Guillaume Gillet présentant la synthèse de ce qu'en pensent et font les psychologues montre, que dans l'ensemble, ils approuvent l'action de l'association. Notons d'ailleurs qu'ils la soutiennent en tant que professionnels responsables des moments de partage, auxquels s'astreignent les écoutants, ou y font appel quand ils sont submergés. Si il y a indéniablement cette souffrance psychique qui est soulignée par ce dernier texte, il y a essentiellement une souffrance sociale. Axelle Brodriez-Dolino axe son analyse sur le contexte de fragilité, de vulnérabilité et de désespérance sociale. Cette situation amène les appelants à rechercher une écoute et une relation même sur le mode restreint d'un échange téléphonique, de la messagerie ou du tchat.

Que cherchent les appelants au delà de cette écoute : sympathie, empathie, compassion, compréhension, consolation, amitié et peut être qu'on les aide à trouver en eux-mêmes ce qui ne fait pas partie de la panoplie « thérapeutique » de Carl Rogers. C'est en eux-mêmes et par eux-mêmes qu'on leur demande de retrouver confiance et de trouver des solutions et des conseils, une auto-évaluation sous forme de reproches ou d'excuses, des pistes pour prendre un nouveau départ et d'assumer de nouvelles responsabilités... Aider l'appelant à trouver le pouvoir d'agir (*empowerment*) est un des buts de la méthode de Carl Rogers. L'écoute est un des éléments central du *care* (le souci de l'autre mais aussi une éthique de la responsabilité) qui devrait être le fer de lance des travailleurs du social et du soin, qu'ils soient bénévoles ou salariés.

Présentation des auteurs *par Dan Ferrand-Bechmann*

Didier Sicard, président d'honneur du comité national d'éthique, professeur émérite de médecine interne à l'Hôpital Cochin

Alain Mathiot, président de la fédération S.O.S Amitié

Dan Ferrand-Bechmann, professeure émérite Université de Paris 8, ses recherches portant sur la sociologie de la vie associative et du bénévolat, a conduit l'étude pour les États généraux de l'écoute en 2018 et 2019. Derniers ouvrages : *Les bénévoles face au cancer* Desclée de Brouwer 2011, *Le bénévolat, Au bénévole inconnu !* Dalloz 2014.

Daniel Berchard, responsable de la Commission fédérale de formation à S.O.S Amitié, bénévole Montpellier.

Marie-Odile Bourrois, membre de la Commission fédérale de formation, bénévole Île de France.

Luigi Flora, Docteur en sciences de l'éducation, concepteur de programmes et de dispositifs d'apprentissages en santé au Canada, en Suisse et en France, chercheur au centre d'études des solidarités sociales (CESOL).

Axelle Brodier-Dolino, est historienne au CNRS, Centre Norbert Elias (Marseille). Elle travaille sur l'histoire de la pauvreté-précarité et de l'humanitaire contemporains (politiques publiques, associations, publics vulnérables ; fin 19^e début 21^e siècles). *Combattre la Pauvreté, La Lutte contre la Précarité de 1880 à nos jours*. CNRS 2013 et *Emmaüs et l'Abbé Pierre*, Sciences Po 2009. Elle a travaillé à plusieurs reprises avec Dan Ferrand-Bechmann au CESOL.

Catherine Goldenstein, fait partie du groupe que Paul Ricoeur a désigné pour veiller à l'exploitation de son fonds de livres et d'archives, déposé à la bibliothèque de l'Institut protestant de théologie, Paris. Elle a pris part à plusieurs publications de textes posthumes de Paul Ricoeur: *Vivant jusqu'à la mort, suivi de Fragments* (Paris: Seuil, 2007). Bénévole à S.O.S Amitié depuis 2016.

Guillaume Gillet, psychologue clinicien, psychothérapeute, formateur, enseignant, conférencier, superviseur. Engagé dans un travail de recherche sur l'utilisation du jeu vidéo dans le soin.

Membre de la Commission fédérale de formation de S.O.S Amitié, anime depuis 4 ans des temps de partage à Lyon.

Jean-Michel Besnier, philosophe, professeur émérite à Sorbonne-Université. Ses travaux les plus récents concernent l'impact des technologies, et en particulier de l'Intelligence artificielle, sur l'évolution de nos comportements et de nos modèles de société. Parmi ses derniers livres : *L'homme simplifié. Le syndrome de la touche étoile* (Fayard 2012) et *Les robots font-ils l'amour ? Le transhumanisme en 12 questions* (avec Laurent Alexandre, Dunod 2016).

Jean-Paul Thomas, philosophe, est professeur émérite à l'université Paris-Sorbonne (Paris IV). Ses recherches portent sur la maîtrise du vivant, la médecine, la bioéthique, l'eugénisme. Ouvrages : *La Plume et le Scalpel, La médecine au prisme de la littérature*. PUF 2008, *La Médecine, Nouvelle Religion*, François Bourrin Editeur, 2013

Table des matières

L'écoute, au cœur du métier bénévole

Sous la direction de Dan Ferrand-Bechmann

Préface : Une lumière dans la ville (Didier Sicard).....	2
Présentation de l'ouvrage et des auteurs (Dan Ferrand-Bechmann).....	4
Une association vivante (Alain Mathiot).....	9
Les États généraux de l'écoute S.O.S Amitié : Une démarche participative et évaluative (Daniel Berchard et Marie-Odile Bourrois)	19
Perceptions, opinions et avis des écoutants de S.O.S Amitié (Luigi Flora).....	31
Des Bénévoles à l'Ecoute, une touche humaine (Dan Ferrand-Bechmann).....	46
Analyse et synthèse des résultats, regards sociologiques (Dan Ferrand-Bechmann).....	52
Derrière les souffrances psychiques, l'écoute des vulnérabilités sociales (Axelle Brodier-Dolino)	67
S.O.S Amitié, au risque du chatbot (Jean-Michel Besnier)	75
Qu'en pensent les Psys (Guillaume Gillet)	80
Carl Rogers et Martin Buber : clinique et philosophie de la Rencontre (Jean-Paul Thomas).....	93
Dans les pas de Paul Ricoeur (Catherine Goldenstein).....	101
Conclusion (Dan Ferrand-Bechmann, Daniel Berchard et Alain Mathiot).....	108

Préface

Une lumière dans la ville *par Didier Sicard*

Près de 60 ans (!) se sont écoulés depuis « mes gardes » à S.O.S amitié, au début des années 60 dans un appartement de Boulogne-Billancourt. Alors jeune interne, de retour de mon service militaire en Afrique, j'avais été sollicité par ma mère, médecin du travail du BHV, pour participer à cette action auprès du Pasteur Jean Casalis. Elle conseillait en effet le Directeur général de ce grand magasin, Georges Lillaz qui avait mis son mécénat au service de cette nouvelle activité très innovante. Je me souviens des nuits hebdomadaires, parfois éprouvantes, souvent troublantes mais toujours d'une richesse inouïe et qui m'ont plus appris sur la solitude humaine que tous les enseignements du monde. A cette époque cependant nous restions seuls sans partage de nos émotions avec les autres écoutants, ce qui n'est heureusement plus le cas aujourd'hui.

J'ai arrêté cette écoute après mon mariage en 1966, ne pouvant distraire du temps à l'hôpital dans la journée et étant devenu indisponible le soir et la nuit.

Près de 60 années après cet engagement, le destin a voulu que je prenne en 2015 la présidence de SPS (Soins aux Personnels de Santé), fondé sur une écoute téléphonique des personnels soignants, au sens professionnel large du terme, en situation de détresse, suicidaires ou non. Cette association très active a été récemment rejointe par la police, elle-même confrontée à des suicides de façon préoccupante.

J'ai donc été le témoin privilégié d'une activité bénévole ouverte à tous, qui a enfanté près d'un demi-siècle après, de nouvelles activités professionnelles spécialisées pour certains groupes sociaux.

Les finalités sont identiques, mais les moyens radicalement différents. S.O.S amitié repose sur un engagement d'humain à humain, détaché de toute influence politique, religieuse ou économique, de tout prosélytisme, non directif, anonyme. Elle renonce à mesurer son efficacité et laisse parfois sans réponse des appelants confrontés à une accessibilité (24h /24h) réduite à 30%, en particulier le week-end et la nuit malgré ses 200.000 heures d'écoutes et de « tchats ». De l'autre côté, un modèle professionnel adapté à certaines catégories de populations, soucieux d'écoute, certes détachée de toute influence politique ou religieuse mais avant tout d'efficacité d'action et de résultat. La réponse est alors de 100% en moins de 30 secondes !

Mais ces deux modèles ne répondent pas aux mêmes besoins. L'un le premier s'adresse à chacune des personnes en situation de solitude, de détresse ou d'angoisse, l'autre le deuxième s'adresse à des populations très particulières. Il n'y a donc pas de bon ou de mauvais modèle, mais une réponse adaptée à différents acteurs. S.O.S amitié en a de toute façon été à l'initiative et garde une place privilégiée.

La richesse de cet ouvrage collectif dirigé par Dan Ferrand-Bechmann repose sur sa clairvoyance et la richesse de ses enquêtes auprès des écoutants. Si peu d'associations réfléchissent en profondeur à l'essence de leurs missions, leurs contradictions, leurs forces et leur faiblesses de façon si ouverte et si humble! C'est cette capacité à s'interroger sur ce qui fait son essence même qui lui confie une place lumineuse dans le désert croissant du lien social.

La solitude est en effet le prix à payer contemporain de l'individualisme à tout crin. Le «chacun pour soi» ignore l'autre et l'Etat n'est plus le garant de l'intérêt collectif. Les deux irresponsabilités individuelle et collective se renforcent dans une indifférence croissante au destin de chacun. S.O.S amitié maintient ce fil ténu qui demeure avec son dynamisme, mais aussi ses faiblesses de l'engagement bénévole soumis aux aléas du renouvellement, aux indisponibilités des personnes dans une société dévorante fascinée par l'immédiateté de l'action et peu accessible au temps long de l'écoute.

Mais le paradoxe optimiste repose sur la conscience progressive de ce manque qui anime les équipes de S.O.S amitié agissant dans l'ombre, sans éclairage médiatique comblant, réparant sans cesse les failles de notre société devenue « liquide » selon l'expression si imagée de Za Baumann. S.O.S amitié est en effet le plus grand révélateur, la sentinelle la plus clairvoyante d'une souffrance sociale et individuelle. Sa mission reste d'avant garde puisque d'autres associations rejoignent, certes avec d'autres principes, sa finalité initiale toujours vivante et fraternelle.

Ma fierté est d'avoir appartenu dès le début à S.O.S amitié. Mon espérance est de lui souhaiter de fêter son premier siècle en 2060 !