

**NUMÉRO EXTÉRIEUR 200**7

**NUMÉRO EXTÉRIEUR 2007** 

INTERVIEW SYLVIE GALARDON
L'ÉCOUTE À S.O.S AMITIÉ:
RETOUR AUX SOURCES

ETOUR AUX SOURCES

QUELLE PLACE POUR

L'OPPORTUNITÉ DANS L'ÉCOUTE?

ÉCOUTER: QUELLE URGENCE?

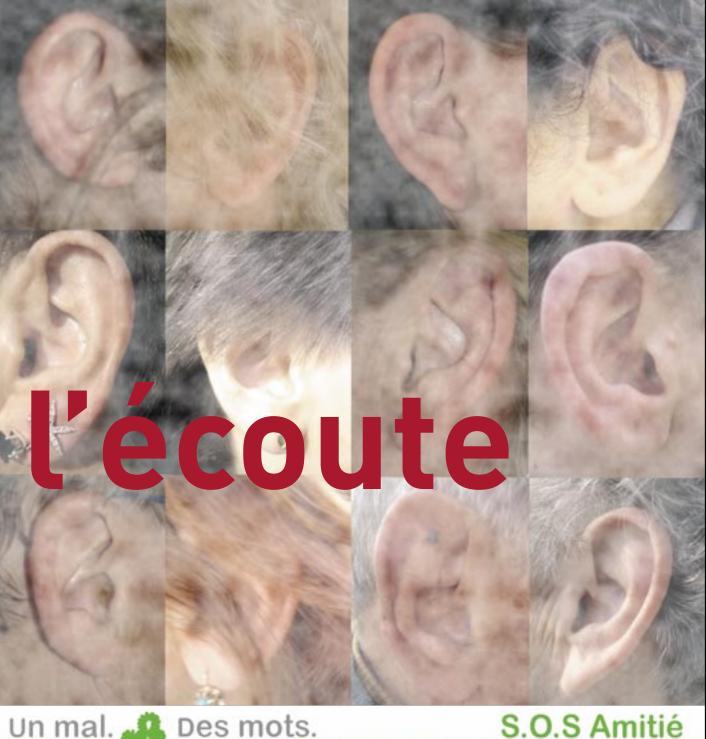




Photo de couverture : Marie Bragard

#### Numéro extérieur

La revue de S.O.S Amitié est trimestrielle. Chaque année, trois numéros, principalement consacrés à la formation interne, sont destinés de façon quasi exclusive aux membres de S.O.S amitié (sans que cela ne remette en question, toutefois, la formule d'abonnement présentée ci-dessous). Le quatrième numéro, lui, a pour objet de mieux faire connaître notre action, et est donc tout à la fois tourné vers les membres de S.O.S Amitié et vers l'extérieur de l'association. À cette occasion, chaque Association Régionale S.O.S Amitié reçoit un supplément d'exemplaires de la revue, exemplaires qui peuvent ainsi être distribués ou déposés localement (salles d'attente, hôpitaux, associations, etc.). Ce numéro « extérieur », consacré à l'écoute, fait suite à Engagement et Bénévolat (numéro extérieur 2004), Risquer la confiance (numéro extérieur 2005), La prévention du suicide (numéro extérieur 2006). ⑤

Revue trimestrielle éditée par S.O.S Amitié France – Association reconnue d'utilité publique

Directeur de publication

Sylvie Galardon

Comité d'animation

11, rue des Immeubles industriels Paris XI<sup>ème</sup>

Rédacteur en chef

Rémi Rousseau

Comité de rédaction

Marie Bragard, Pierre Couette Caroline Huleu, Jean-Pierre Igot,

Conception

Mickaël Bazoge

mbazoge@gmail.com

**Impression** 

L'Artésienne 03 21 72 78 90 Z.I. de l'Alouette, 62802 Liévin cedex









04 L'écoute

DOSSIE

Les bénévoles de S.O.S Amitié ont écrit

Sylvie Galardon
Interview

#### **Abonnement**

4 numéros par an (à découper ou à recopier sur papier libre)
Merci de nous signaler les noms et adresses
de manière complète et lisible

Je m'abonne : M./Mme.......Adresse :.....

Je me réabonne : M./Mme.....

Adresse :..... € établi à l'ordre de S.O.S Amitié France

⊊ Je préfère régler mon abonnement par virement postal : CCP11409-45-N

← À adresser à S.O.S Amitié France

11, rue des Immeubles Industriels - 75011 Paris

#### Éditorial

### par Rémi Rousseau









'ai-je bien écouté ? Et, l'ayant écouté, l'ai-je bien entendu ? N'y aurait-il pas eu, entre nous, quelque malentendu ? Et lui, mon vis-à-vis, mon face-à-face, mon interlocuteur, s'est-il senti entendu et écouté ? A-t-il senti la force de l'écoute ? S'est-il senti un peu plus libre, dans cet espace que j'ai tenté de lui ouvrir, sans pour autant se sentir abandonné à lui-même ? A-t-il perçu le respect que j'ai voulu lui porter ? A-t-il saisi que la dignité, la sienne, la mienne, m'importait ? »

Qu'est-ce que l'écoute ? Comment passer du mot à la chose ? Qu'est-ce donc que « se mettre à l'écoute » ? Comment passer de l'idée à l'expérience ? Et comment fait-on, alors, pour s'y mettre ? Comment faire pour accéder, en soi, à cet espace d'écoute, à ce lieu d'où on écoutera ? Et, une fois trouvé cet endroit – si on le trouve -, comment faire pour y demeurer un peu, puis pour y revenir de temps en temps ?

Que faire pour accéder à ce geste singulier, à cet acte en creux ? Et, de nouveau, comment faire pour y accéder une fois de plus, puis une fois encore ?

Que faire pour se taire ? Comment faire pour retenir ses paroles, pour ne pas encombrer l'espace d'écoute ? Comment faire pour ne plus rien avoir à dire ? Comment faire pour y renoncer ? Comment abandonner ses certitudes ? Est-ce seulement possible ?

Où trouver un peu de silence en soi ? Comment faire, une fois ce silence trouvé, pour ne pas être pressé d'en sortir ? Et comment faire, se taisant, et étant silencieux, pour rester là, présent, et ne pas se mettre à penser à autre chose ?

Comment renoncer à savoir ou vouloir ? Comment renoncer à comprendre ? Comment renoncer au pouvoir ?

Comment écouter le proche comme un lointain ? Comment écouter le lointain comme un semblable ? Comment écouter le semblable comme un différent ? Comment écouter le différent comme un *autre* humain ?

Comment être désintéressé sans être indifférent ? Comment relier sans attacher ? Comment être relié sans être attaché ?

Qu'est-ce que la «bonne présence», la juste présence ? Comment la trouver, s'y « poser », y demeurer quelque temps ?

Comment se garder, face à ces interrogations, de toute réponse hâtive et définitive ? Comment maintenir vifs le questionnement, le doute, l'incertitude, l'humilité ? Comment faire, malgré toutes ces interrogations, pour demeurer obstinément confiant ? Qu'est-ce que l'écoute ?

# Dossier

Jacques et son Maître devisent et vont. («Mais où vont-ils ?», me direz-vous. «Qui le sait ?», vous répondrai-je.)

Jacques. – Je n'aime point parler des vivants, parce qu'on est de temps en temps exposé à rougir du bien et du mal qu'on en a dit ; du bien qu'ils gâtent, du mal qu'ils réparent.

Le Maître. — Ne sois ni fade panégyriste, ni censeur amer ; dis la chose comme elle est.

Jacques. — Cela n'est pas aisé. N'a-t-on pas son caractère, son intérêt, son goût, ses passions, d'après quoi l'on exagère ou l'on atténue ? Dis la chose comme elle est !... Cela n'arrive peut-être pas deux fois en un jour dans toute une grande ville. Et celui qui vous écoute est-il mieux disposé que celui qui parle ? Non. D'où il doit arriver que deux fois à peine en un jour, dans toute une grande ville on soit entendu comme on dit.

Le Maître. – Que diable, Jacques, voilà des maximes à proscrire l'usage de la langue et des oreilles, à ne rien dire, à ne rien écouter, et à ne rien croire ! Cependant dis comme toi, je t'écouterai comme moi, et je t'en croirai comme je pourrai.

Jacques. — Si on ne dit presque rien dans ce monde, qui soit entendu comme on le dit, il y a bien pis, c'est qu'on n'y fait presque rien qui soit jugé comme on l'a fait.

Le Maître. – Il n'y a peut-être pas sous le ciel une autre tête qui contienne autant de paradoxes que la tienne.

Jacques. — Et quel mal y aurait-il à cela ? Un paradoxe n'est pas toujours une fausseté. Le Maître. — Il est vrai.

**Jacques le Fataliste - Diderot** 

# l'écoute

- 05 L'écoute S.O.S Amitié : retour aux sources
- 08 Oui, j'écoute
- 10 La tragédie de l'écoutant
- 11 Quelle place pour l'opportunité dans l'écoute?
- 13 Écoute-moi!
- 14 Écouter : quelle urgence ?
- 16 Question de mot : le nœud de l'écoute
- 17 Les bénévoles de S.O.S Amitié ont écrit
- 19 Un écoutant inspiré
- 20 Trop d'écoute ?

# L'ÉCOUTE S.O.S AMITIÉ : RETOUR AUX SOURCES

Tenter d'apporter un nouvel éclairage sur ce qu'est l'écoute S.O.S Amitié au moyen d'un retour aux sources, c'est-à-dire aux premières années du mouvement, celles durant lesquelles le concept s'est forgé, tel est le propos de ce « flash-back ».

rwin Muller a été écoutant à Boulogne durant les années de démarrage de S.O.S Amitié, avant de devenir l'artisan de l'intégration du poste d'écoute strasbourgeois dans la fédération naissante et administrateur fédéral en charge de la formation. Son témoignage apporte un éclairage sur cette période.

Nous sommes donc au début des années soixante à Paris, où a été créé le premier Poste d'écoute de Boulogne, répondant à l'indicatif VAL 70 50. Derrière ce numéro, environ soixante-dix collaborateurs appelés « répondants » prennent les appels de la région parisienne, souvent à quatre en parallèle, dont un « permanent » plus expérimenté.

Le pasteur Jean Casalis, fondateur du Poste, appelé respectueusement « Monsieur Jean », avait créé le service en 1960 à la suite de réflexions menées avec le Dr Duchesne, responsable de la DDASS de l'époque, et qui constatait les limites de l'action menée par les services sociaux à un niveau purement institutionnel. Émergeait alors la nécessité d'un autre type de relation avec les personnes en difficulté, hors de ce cadre institutionnel. Une relation anonyme et accessible à toute heure du jour et de la nuit. Un service non spécialisé, assuré par des personnes bénévoles.

Ces bénévoles, on les appelait alors des « répondants » dans la mesure où ils assuraient des « entretiens » avec les « appelants ». Il ne s'agissait pas, pour autant, de cette « écoute naturelle » dont il a été débattu l'an passé dans ces pages. Véritable partenaire de dialogue avec l'appelant, le répondant avait pour objectif de tenter de décrypter la demande réelle qui sous-tendait les questions posées.

Après l'appel, une feuille d'entretien permettait d'en restituer le contenu, les objectifs et de laisser une trace en cas de rappel. Ce travail visait aussi à « déposer » l'appel, à reprendre de la distance



Monsieur Jean

Tout être humain, à tout moment de son existence, peut avoir besoin d'être écouté par un autre être humain

en passant de la pensée à l'écriture.

Lorsque l'entretien téléphonique paraissait insuffisant, le répondant pouvait aiguiller l'appelant vers un entretien en face-à-face avec un « correspondant » en fonction du type de problème évoqué. Il s'agissait de conseillers conjugaux, financiers, juridiques..., qui rencontraient l'appelant dans un lieu neutre et en respectant son anonymat.

#### De l'entretien à l'écoute

Puis, peu à peu, la notion d'entretien a évolué. Lors des partages (renommés depuis «partages supervisés»), il est apparu que le répondant avait du mal à entendre la vraie demande, que le dialogue lui donnait trop de place, qu'il était tenté de renvoyer ce qui faisait écho chez lui, d'infléchir la démarche de l'appelant et d'occuper le terrain.

On réalise que le conseil et l'intervention créent une dépendance chez l'appelant qui le conduit à appeler à nouveau pour s'en remettre à ceux qui savent pour lui. L'écoute prend alors, petit à petit, le pas sur le dialogue en privilégiant la prise de parole de l'appelant qu'il s'agit de faciliter par de courtes interventions. L'idée s'impose que ce dernier, seul, pouvait être à même de trouver en lui-même la solution à son problème, qu'il ne s'agit plus de dire mais d'aider à dire.

Le répondant est invité à se retirer pour ne pas occuper le terrain. Son statut de bénévole non-spécialiste apparaît comme un facteur facilitant l'écoute : « c'est parce que tu n'y connais rien que tu es amené à écouter ».

L'inflexion vers cette nouvelle manière d'accompagner les appelants s'est produite sans grands heurts. Elle s'est en fait imposée d'elle-même, par la réflexion des acteurs dans l'après-coup de l'appel. Les groupes de partage ont été les creusets où s'est élaborée l'écoute S.O.S Amitié.

Le réseau des « correspondants », lourd à gérer, devient alors inutile, d'autant que ces derniers expriment leur frustration à participer à un dispositif dont ils ne voient pas le résultat. Ce réseau est progressivement mis en extinction.

Parallèlement à la démarche parisienne, des initiatives sont prises assez rapidement dans les régions. Des services voient le jour à Marseille, Nice, Lille, Strasbourg..., selon des schémas voisins mais parfois un peu divergents de la démarche suivie à Boulogne.

Ainsi, S.O.S Téléphone à Strasbourg est largement influencé au début par les initiatives prises en Allemagne dans un cadre confessionnel.

Le caractère aconfessionnel de la démarche française se singularisera d'ailleurs longtemps parmi toutes celles entreprises parallèlement dans les différents pays européens.

Émergera alors l'idée de fédérer les Postes existants, ou en création, autour d'un texte commun définissant ce qu'est l'écoute à S.O.S Amitié.

La Charte de S.O.S Amitié France élaborée en 1976 s'efforce de redéfinir le rôle de S.O.S Amitié au sein des divers « services d'urgence de type S.O.S » de plus en plus nombreux :

« S.O.SAMITIÉ est conscient que tout être humain, à tout moment de son existence, peut avoir besoin d'être écouté par un autre être humain, disponible et attentif. S.O.S AMITIÉ est un mouvement qui assure un service d'aide par l'écoute. Dans un monde où les communications entre les personnes se font mal, sont souvent bloquées ou s'expriment difficilement, S.O.S AMITIÉ s'efforce de conduire la personne écoutée à prendre l'initiative dans les choix de son existence individuelle ou sociale. »

C'est aussi dans ce texte que commence à se dessiner ce que pourrait être le rôle social de S.O.S Amitié, au-delà de la prévention du suicide:

« S.O.S Amitié entend ainsi développer dans notre pays une attitude d'écoute mutuelle qui permette une entraide réelle entre les personnes de tous les milieux. »

### Mises en mots, paroles plurielles

En janvier 1974, la Fédération se dote d'une Revue trimestrielle conçue comme un véritable outil de formation et d'intégration des Postes.

Les concepts évoqués ci-dessus prennent corps et y sont mis en mots par les différents acteurs du dispositif au travers de leur propre expérience d'écoutant, de formateur ou d'accompagnateur de groupe de partage. Les mots et le style propres à chacun permettent d'en illustrer les multiples facettes. En voici un florilège, glané au fil des revues publiées :

#### N°2 - AVRIL 1974

• Le téléphone sonne : quelqu'un a appelé VAL 70 50. Quelqu'un qui est livré à la solitude. Je décroche l'appareil, je dis un mot d'accueil et je tends l'oreille. Ces deux gestes ont déjà un sens.

Le premier signifie que l'angoisse s'est emparée d'un être au point qu'il en est réduit à se confier à une oreille anonyme

Le second témoigne que cet appel a été entendu, que l'autre n'est plus seul, qu'il est relié à quelqu'un et que celui-ci est maintenant prêt à partager son drame caché. (...)

Je dois lui être un miroir paisible, lui renvoyer une image dédramatisée de son image d'angoisse. (...) Sa voix se raffermit, sa panique s'estompe, sa lucidité émerge. (...)

Ainsi est renversée, pour moi-même, la position si rassurante, si gratifiante, que

je dispose d'une autorité sur celui qui appelle. Car c'est lui qui vient, en réalité, de m'imposer son rythme. (...) Mon hypothèse implicite de travail, c'est que celui qui m'appelle dans des conditions en apparence si démunies est cependant capable d'en sortir, de reconstruire en adulte sa vie, d'imaginer un comportement responsable.

#### N°19 –AUTOMNE 1978 N'y allez pas!

• INTERVENIR : n'est-ce pas perdre une dimension à notre action sous prétexte de nous en

faire acquérir une autre? (...) Le plus grand service que nous puissions rendre à l'appelant, après l'écoute, n'est-il pas de nous effacer (avec mauvaise conscience) pour lui laisser reprendre sa route. Sa route à lui, pas celle que nous voudrions pour lui, avec nous et avec notre bonne conscience.

#### N°22 – ÉTÉ 1979 La non-directivité

• Pourquoi est-ce difficile d'être non-directif ?

Nous sommes, les uns et les autres, de par notre éducation et notre façon d'agir, remplis de tabous, d'interdits, de principes avec lesquels nous avons construit notre vie. Cette image, nous voudrions la donner aux autres, telle qu'elle est, sans rien y changer. Nous avons peur que l'appelant, par sa façon à lui de voir la vie, fasse tomber tous nos systèmes de défense. Alors, par faiblesse, nous parlons, nous conseillons, nous proposons, pire peut-être, nous faisons la morale. Et nous passons ainsi à côté d'une réelle possibilité de communication.

#### N°32 - HIVER 1981

• L'Autre nous reste à peu près opaque, même si notre oreille exercée perçoit davantage dans son discours qu'il n'est habituel...

Mais nous pouvons essayer de faire sentir à l'autre notre disponibilité, de remarquer la fêlure de son discours, par où il essaye d'exprimer son trouble... Qu'il sente que son angoisse peut être dite à quelqu'un...

Une
écoute
de
qualité,
c'est une
écoute
qui tout
d'abord
accepte
de ne
servir
à rien,
dans
l'immé
diat...

SOS AMITIE FRANCE



**OUELLES REPONSES?** 

#### N°40 – HIVER 1983

dans la relation de groupe.

• L'autre jour une appelante demandait à un écoutant en quoi consistait S.O.S Amitié. L'écoutant lui explique ce dont il s'agit et l'appelante lui répond tout de go : « Mais alors vous ne servez à rien ?... » Nous y sommes. Une écoute de qualité, c'est une écoute qui tout d'abord accepte de ne servir à rien, dans l'immédiat...

dans la relation téléphonique à deux que

#### N°46 – ÉTÉ 1985 Mot-clé : la non-directivité

· Si nous avons un minimum d'égards pour la complexité de la vie humaine, nous devons être capables de reconnaître qu'en une seule heure, ou moins, il est hautement invraisemblable que nous puissions réorganiser la structure existentielle d'un individu. Si nous parvenons à reconnaître cette limite et nous abstenir de jouer le rôle autogratifiant de Jehovah, nous pouvons offrir un type très précis d'aide clarificatrice, même dans un temps très court... Mais si nous utilisons ce temps à essayer de le diriger, nous n'obtenons de satisfaction que parce que nous ne voyons pas la confusion, la dépendance et le ressentiment qui suivent notre ingérence injustifiée dans la vie de l'appelant.



# N°11 – MAI 1976 La prévention du suicide

- Il nous semble que pour présenter S.O.S Amitié, il est nécessaire d'utiliser des langages différents suivant les instances auxquelles on s'adresse :
- Pour les appelants, nous devons pouvoir être, non des spécialistes de la prévention du suicide mais des « généralistes de l'écoute ».
- Pour les collaborateurs éventuels, membres actifs, nous devons pouvoir devenir des « spécialistes de l'écoute ».

#### N°7 – JUIN 1975 Dr J. Cooren, Lille, Formation, partage, rôle des psys

· Ce soir encore, je suis surpris par les réactions de certains qui subissent la formation au lieu de la réclamer, qui réduisent les partages à un caprice de psy... Je me demande en mon for intérieur ce qu'ils peuvent bien entendre s'ils sont eux-mêmes si peu en demande... Que veut faire S.O.S Amitié ? S'agit-il d'une aide dite «morale» (mais qu'est-ce donc que ça veut dire « morale ») ou d'une aide psychologique? (...) L'aide psychologique ne s'improvise pas. Elle s'acquiert, non dans les livres (ou si peu) mais dans une pratique sans cesse référée à un tiers. S.O.S Amitié veut-il de ce tiers? J'ai la conviction que nous sommes arrivés à un tournant institutionnel. Après bien des balbutiements, S.O.S Amitié doit définir une politique, doit choisir, doit se donner une loi d'orientation générale.

#### N°46 – ÉTÉ 1985 Partage, l'heure de vérité

• Il y a contradiction à se présenter comme écoutant à S.O.S Amitié et à refuser

Vivre
intensément
l'écoute
comme
un
travail
d'équipe

de s'engager soi-même dans une parole authentique. Comment écouter si on ne croit pas au pouvoir libérateur de la parole ?

#### N° 14 – ÉTÉ 1977 Les personnes qui appellent régulièrement

• Quand le processus a-t-il commencé ? Vous connaissez l'histoire du verre d'alcool avant le petit-déjeuner ou la première cigarette à jeun ? C'est la même chose

avec le téléphone. Dans un moment d'angoisse, de solitude, Madame X... appelle S.O.S Amitié. Sa demande affective est très forte. Qui peut rester insensible à sa peine ? ... Vous m'avez fait du bien, merci de m'avoir écouté.

Pour qu'on lui fasse du bien, Madame X... va rappeler. Elle tombera sur une autre personne au bout du fil, puis une troisième, une quatrième, une x-ième...

« Vous me faites tant de bien, S.O.S Amitié, vous êtes formidables! »

Attention Madame X., vous êtes en train de perdre l'habitude de mobiliser vos forces intérieures pour lutter contre votre solitude! Vous êtes en train de vous enfermer dans le « bien-aimé » d'un cocon bien fourré... Attention, il y aura bientôt le coup de téléphone du matin, à jeun, et ce sera irréversible. Alors s'établira entre vous et nous un ronronnement bienfaisant (...) mais ce ronronnement n'est plus une vie, c'est une illusion de vivre, une abdication de vivre en luttant, un suicide déguisé!

#### N°28 – HIVER 1980 De l'anonymat

• Le « double anonymat » concerne la relation de l'écoutant avec l'appelant et de l'écoutant avec son entourage en tout ce qui touche S.O.S Amitié; l'anonymat ne touche pas la relation des écoutants entre eux. En effet il est important pour que l'écoutant soit lui-même situé, tout en restant anonyme, qu'un champ relationnel soit créé à l'intérieur de l'institution S.O.S Amitié. Champ relationnel dans lequel chaque écoutant a et doit trouver sa place, son nom, son influence, sa créativité...

#### N° 43 – AUTOMNE 1984 Farouchement anonyme

• La seule manière d'être authentiquement anonyme c'est de vivre intensément l'écoute comme un travail d'équipe. Il ne s'agit pas de prendre ses distances vis-à-vis de qui appelle. Ce n'est pas non plus le refuge commode évitant de devenir l'interlocuteur privilégié. Mais c'est l'affirmation que notre écoute dépasse les notions de génération, de classe sociale, de culture car elle est l'addition d'hommes et de femmes divers.

#### N°55/56 – AUTOMNE/HIVER 1987 Écoute et espace intérieur

• Plus que tous les discours, que toutes les grandes théories, est importante une phrase, voire un simple mot qui apporte le calme à autrui.

Cela veut dire qu'on peut redonner vie aux gens avec un seul mot. Si celui qui vous appelle et qui est en état de détresse vous sent vous-même troublé ou angoissé par son problème, vous ne lui serez d'aucune aide.

Par contre, s'il sent votre calme, même un calme silencieux, alors oui. Et à ce moment, de votre silence d'écoutant sortira le mot ou la phrase qui sera la bouffée d'espoir...

Mots multiples, expressions de la sensibilité de chacun des acteurs confrontés à ce formidable défi qu'Alain Touraine résumait à sa manière au congrès de 1979 à Reims:

Le paradoxe que vous défendez, et que vous défendez si bien puisque vous le faites vivre, c'est de croire que l'on peut répondre à un problème social grave qui repose sur des tendances lourdes de nos Sociétés par cette relation faible, anonyme, bénévole, inorganisée, qui tient à un fil...

Jean-Pierre Igot

Comité de rédaction

# OUI, J'ÉCOUTE

Pourquoi avoir tant de difficultés à parler de l'écoute ? De son écoute ? Pourquoi peut-on fermer ses yeux et jamais ses oreilles ? Pourquoi l'écoute de certains silences est-elle quelquefois plus édifiante qu'une avalan-

che de paroles?

#### Allo papa tango charly

« Allo Papa Tango Charly, Allo Papa Tango Charly, vous vous dirigez plein sud, vers le triangle des Bermudes! », quelquefois aussi, nous, à l'écoute, comme dans un avion, on se dirige vers des dangers, des dépressions, des perturbations. On navigue à l'estime, un vol sans instrument, sinon celui de l'écouteur téléphonique. On entend quelquefois le chant des sirènes, mais il y a tout de même trois mois de formation derrière nous, une charte solide et un livre blanc de la formation conséquent. Donc, sans pouvoir dire que nous sommes définitivement armés ou aguerris, nous ne sommes pas lâchés dans l'écoute comme dans un coucou qui serait pris dans la tourmente d'un ciel d'orage. Chaque appel se révèle différent même lorsqu'il s'agit du rappel d'une même personne, même si c'est le dixième rappel de la même personne. « S.O.S Amitié, bonjour », l'aura-t-on travaillé, cette petite phrase d'accueil! Et pourtant, toujours, sur le métier à remettre notre ouvrage, elle n'est jamais la même... « Allo, allo, vous m'entendez? », l'aura-t-on entendu aussi, cette petite phrase qui secrète tant d'angoisse de la part de l'appelant... « Oui, Madame, Monsieur, oui, je suis là, je vous écoute... ». Pourquoi peut-on fermer ses yeux et jamais ses oreilles? À moins de se dire sourd. Mais il n'est de pire aveugle que celui qui se dit sourd et qui veut juste ne plus rien entendre. D'une façon générale, l'être humain semble voué, avec plus ou moins de bonheur, à ces fonctions nées au creux de l'oreille : écouter, entendre, ouïr... Oyez! Oyez bonnes gens! Et pourtant... Pourtant, de cette fonction si naturelle que de drames, de non-sens, de quiproquo... « J'ai entendu dire qu'on avait dit que... ». Cette minuscule phrase a gangrené des associations entières. Fermez les écoutilles! Mais, cette écoute pourtant si familière, faisant intimement partie de notre vie quotidienne, semble assez difficile à cerner. Et, pour la plupart d'entre nous, dès qu'il s'agit, non pas de parler de « l'écoute » mais de parler de « son écoute propre », on se trouve soudain devant



S'il y a écoute, c'est que l'autre parle

un champ très vaste. Et par quel bout de l'écoute commencer? Parler de l'écoute, c'est écouter « le parler ». Parole/écoute, écoute/parole, semblent un couple indissociable, liés à vie : tant qu'il y aura celui qui parle à quelqu'un, il y aura écoute de celui qui écoute. Il y a bien sûr ceux qui s'écoutent eux-mêmes, mais cela, c'est une autre histoire. Et même dans le silence, dans certains silences, il y a encore de la parole, il y a encore du « dire ». Si j'écoute, depuis le poste, ces mots et ces silences, c'est d'abord que j'ai accepté la condition et l'aboutissement d'une altérité où je me trouve moi-même et, de ce fait, m'ouvre à l'autre. S'il y a « écoute », c'est que l'autre parle. Non, ce n'est pas du Monsieur de la Palisse, c'est la guintessence de l'écoute. À S.O.S Amitié, l'écoute téléphonique implique d'écouter l'autre sans le rencontrer. Il n'est pas présent, et pourtant il est manifestement là. au bout du fil et mon écoute doit être conduite dans le respect de la charte: anonymat, non-directivité, non-intervention, respect et attention à l'appelant.

#### À l'écoute de soi-même : la congruence

Comme sur le fronton du temple de Delphes, il ne serait pas inutile d'inscrire le « connais-toi toi-même » (enfin, se connaître au moins un tout petit peu!) dans l'approche de la fonction d'écoutant. « Dans mes relations avec autrui, j'ai appris qu'il ne sert à rien, à long terme, d'agir comme si je n'étais pas ce que je suis »,

a particulièrement influencé l'écoute dispensée à S.O.S Amitié. « Cette affirmation est d'autant plus forte qu'elle est relative, écrit Eric Galam, médecin et auteur d'ouvrages d'anthropologie médicale. Qui donc pourrait parler à ma place, et, dans le même temps, comment pourrais-je me permettre de parler à la place d'un autre? La «congruence» est définie comme l'adéquation la plus parfaite possible entre mon expérience, la perception que j'en ai et mon comportement : ce que je vis, ce que j'écoute et ce que je donne à écouter. [...] Cette ambition à l'authenticité pendant les entretiens est extrêmement difficile à tenir et toujours remise en question. Elle semble relever d'un absolu à la recherche d'harmonie entre les sentiments, les idées. les mots, les intonations, les gestes, ou encore entre les interlocuteurs qui réalisent alors un « beau » ballet », continue Galam. Pourtant, cette « congruence », qui est un des pivots de notre écoute associative, est toujours forcément relative et donc sous tension, ne serait-ce que par la tentation permanente de se cacher, de jouer un jeu ou, tout simplement, de penser à autre chose. Ainsi, Carl Rogers se pose la question: « Puis-je arriver à être d'une façon qui puisse être perçue par autrui comme étant digne de confiance, comme sûre et conséquente au sens le plus profond? » Il s'agirait donc, tout en assumant forces, faiblesses et contradictions, à tendre vers une simplicité qui induirait la confiance et la sérénité. Écouter dans la spontanéité et dans un rapport détendu et concentré face à autrui. Il est aussi à prendre en compte le fait que l'écoutant, comme tout être vivant, grandit, mûrit et... disparaît. Cette authenticité dans le présent ne se conçoit donc pas indépendamment de l'histoire et du devenir de chacun. Alors, cette difficulté quelquefois à parler de l'écoute, de son écoute, n'aurait-elle pas à voir avec la difficulté de parler de soi, de se parler de soi, de se découvrir (aux deux sens du terme) ? Difficulté aussi à prendre de la distance, du recul avec des écoutes qui reviennent quelquefois avec violence, telles des boomerangs! On voit là, une fois

explique le psychologue Carl Rogers qui

 de plus, l'utilité des supervisions par des psy et de l'échange incontournable et régulier avec les autres écoutants.

# Question d'écoute, question d'éthique

Certains silences sont édifiants. Lorsque l'appelant compose le numéro de téléphone de S.O.S Amitié, par cette action même, il s'engage dans une volonté courageuse d'échange et de communication. Il désire parler de son mal-être, c'est donc lui qui choisit la façon dont il va procéder. Cris, silences, éructations, insultes, mensonges ou... paroles calmes et pondérées. Lorsque l'appelant choisit un silence, voire des silences, voire encore que-du-silence, c'est dans le respect de son choix que doit se dérouler l'écoute. Qui serions-nous pour lui intimer l'ordre de parler? Les choses vont et viennent, un silence n'est jamais gratuit, l'incomplétude n'est pas forcément insondable et le silence n'est pas indubitablement l'expression d'un bulot sous Tranxène ou d'un poisson rouge amnésique. Ce silence n'est pas rien. A contrario, il n'est que de se souvenir de ces appelants(es) si bavards qui occupent tout l'espace par leurs paroles toutes faites, leurs expressions usées. Et à la réflexion, même cela n'est pas « rien ». L'écoute gagne définitivement à être patiente et humble. Gardons à l'esprit que l'un des pires ennemis de l'écoutant, c'est son incapacité à écouter les silences. Nous sommes

dans un domaine où il n'y a pas de recette miracle ni de savoir absolu, simplement un savoir-faire étayé par une Charte, une formation délivrée par des professionnels de l'écoute, un livre blanc de la formation et une volonté de partager dans la simplicité. Nous ne sommes ni des médecins, ni des thérapeutes ; notre téléphone n'est pas un stéthoscope, ni un sondeur de grandes profondeurs; nous avons notre formation, notre connaissance de nous-même et notre bon sens pour rester présents et nous relayer à l'écoute « nuit et jour et 24 heures sur 24 ». Lorsqu'on ne l'a pas expérimenté, on imagine mal combien ces quatre petits derniers mots peuvent se révéler apaisants pour nombre d'appelants. En effet, juste avant de nous quitter, sentant que l'étau de l'angoisse s'est desserré mais que l'animal reste tout de même là, tapi, dans un coin de leur solitude et qu'il risque de ressurgir à tout moment..., entendre « nuit et jour, 24 heures sur 24 » reste une assurance sur la suite des événements, un onguent sur la plaie en cours de cicatrisation...

# Entendre, écouter, mais qu'entend-on par écouter ?

À la question: « qu'entend-on par écouter? », Pascale Hassoun-Lestienne répondait, dans la revue « Autrement » : « L'écoute, c'est recevoir. C'est se prêter à l'autre, lui donner un lieu en soi-même. Il peut être encore ce qui fait sourdre la vie

Oyez, oyez bonnes gens en moi et résonner une émotion, voire une image ou une idée. J'écoute le bruit du vent, le son de la voix. le sourire de ma mère. Entendre est autre chose. C'est comprendre, donner un sens à ce que l'autre me dit. C'est le comprendre au-delà même de ce qu'il me dit, là où sont en lui les points de méconnaissance. J'entends ces mots, mais pour l'écouter vraiment, il me faut dépasser ce que j'entends pour laisser se former en moi une image. Ecouter, entendre, c'est parler. C'est trouver les mots qui vont aller jusqu'à l'autre, qui vont lui signifier mon écoute, mots qui vont lui permettre de continuer à me parler et qui vont installer la confiance. [...] Il n'y a pas d'écoute idéale. Il y a toujours un homme ou une femme qui entre en résonance avec un autre homme ou une autre femme, avec ce que l'un et l'autre sont déjà, leur caractère et leur histoire, leurs déceptions et leurs désirs. C'est cet être humain dans l'autre, aussi imparfait soit-il, dont nous sommes à la recherche. Nous cherchons cet humain dans l'autre. Bien sûr, c'est par la parole et par l'écoute que nous le cherchons. Mais une idéologie pernicieuse de l'écoute peut s'installer lorsqu'elle est abusive : ne pas se parler est dramatique, mais à l'inverse, nous pouvons noyer l'autre sous un flot de paroles qui servent à supporter notre angoisse ou à nous justifier, mais qui ne sont pas des paroles vraies, rares, celles qui permettent à l'autre de constituer en lui un lien et de se sentir unifié. Il peut y avoir des paroles intrusives, assourdissantes. L'écoute suppose de la discrétion. »

#### Écoute spécifique

Il existe certes de nombreuses formes d'écoute : écoute professionnelle, écoute amicale, écoute parentale. Bien que l'écoute à S.O.S Amitié soit spécifique, elle reste « écoute » et ouverte à quiconque en éprouve le besoin. Nos statistiques nous indiquent tristement que le besoin est grand et l'on peut s'interroger longuement sur ce désir d'écoute de plus en plus prégnant. Dans cette société dite de « communication » et où l'on communique de moins en moins, ce désir si accentué ne nous ramènerait-il pas à la nostalgie de ce premier couple que chaque enfant a formé avec sa mère et où il se sentait si bien protégé et à l'abri des vicissitudes de la vie ?

Caroline Huleu

Comité de rédaction



# LA TRAGÉDIE DE L'ÉCOUTANT

Lors de ma formation initiale, je me disais heureuse de pouvoir parler à mes amis, d'être entendue par eux... Mais, les années ont passé et j'ai compris qu'il fallait plus que des « oui, oui... » bien placés dans une conversation pour me sentir écoutée. Doucement, un fossé s'était creusé entre la perception que j'avais de l'écoute des autres avant et après mon arrivée dans l'association.

'arrivée du chômage dans mon itinéraire professionnel a révélé cette évolution. J'ai cherché alors à être écoutée et j'ai dû faire face à la solitude de l'écoutant... Il ne s'agissait pas de chercher des conseils ou des solutions, non, juste vider ce sac plein des incompréhensions de notre monde moderne, de la peur du lendemain, voire de la panique du surlendemain. Il était bien encombrant ce sac, par ma faute d'ailleurs, à force de le remplir, il était passé de la taille d'une pochette à celle des bagages d'une star hollywoodienne en vacances sur la Croisette.

Lorsqu'une pierre vient perturber la bonne marche d'une mécanique bien huilée de votre vie, tout s'arrête. Les témoins compatissent et se disent être là pour apporter leurs idées, leurs encouragements, leur aide... mais, avec le tourbillon de la vie, la pierre devient moins visible et chacun, mis à part vous, s'y habitue. Votre fierté vous fait offrir aux autres ce visage de la personne pour qui tout va bien et qui domine les coups du destin, vous allez jusqu'à franchir la frontière du déni.

Peu à peu, autour de vous, dans la grande ronde des amis, des sous-ensembles se forment. En premier, un groupe disparaît, celui de ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas faire face à vos tracas. La situation a l'avantage d'être claire, de conversations écourtées à vos messages laissés sans réponse, les distances se prennent petit à petit jusqu'à la disparition de l'autre à l'horizon de l'amitié.

Heureusement, d'autres restent. Les optimistes sont indispensables pour passer un bon moment, se changer les idées, mais leur aptitude à voir la vie des autres en rose ne leur permet pas de vous écouter réellement, leurs répliques préférées vont du « ce n'est pas grave » au « ça ira mieux demain » en passant par le fameux « pense à autre chose »! Ils s'opposent de fait aux pessimistes, que vous évitez autant qu'ils cherchent à être présents. Quelle aubaine pour eux, votre situation inextricable! Faites leur confiance, ils ne

Chaque problème est important



perdront pas votre numéro...

Bien sûr, il y a ceux qui se révèlent. Avant, ils faisaient partie de votre réseau relationnel, sans plus. Et soudain, ils sont là, dans la garde rapprochée, à la place des déserteurs. Ils vous aident l'air de rien, sans même que vous vous en rendiez compte. Vous sentez que leur présence est légère et réconfortante pour vous.

Enfin, vous découvrez de nouveaux visages, ceux de vos compagnons d'infortune, ils vous comprennent à demi-mot, voient bien lorsque ça ne va pas. Comme vous, ils espèrent que la roue va tourner et vous vous motivez les uns les autres. Mais chaque roue a sa propre vitesse. Alors que l'une sort du bourbier, l'autre y est encore et comme c'est dur de voir l'autre s'éloigner suivre son petit bonhomme de chemin et d'être alors partagé entre son bonheur et votre envie d'être à sa place. Courbé sous le poids de vos soucis, vous pensez alors aux heures passées à l'écoute des autres, aux formations suivies, aux grandes règles de notre écoute : anonymat, non-directivité, non-intervention... Plus qu'avant, elles prennent tout leur sens. Vos compagnons d'écoute ont beau être là, à vous encourager, vous envoyer des messages de soutien, votre

••• relation n'est pas celle d'écoutantappelant mais celle qui lie deux bénévoles d'une même association. L'amitié qu'ils ont pour vous fausse la donne et ne vous permet pas d'être écouté comme l'est chaque appelant. La solution la plus simple serait d'appeler un poste, oh pas le vôtre! Vous en connaissez tous les membres et ils reconnaîtraient tous votre voix... Non, un autre... Loin, à l'autre bout de la France. Un poste, dont aucun membre ne ferait partie de votre réseau établi lors des réunions régionales ou fédérales. Le numéro est simple à trouver, l'appel ne coûtera pas cher grâce à votre forfait illimité, mais devant le clavier de

votre téléphone votre index droit n'arrive pourtant pas à presser les touches... En vous, une petite voix vous remémore des appels auxquels vous avez répondu, la détresse y était bien palpable, parfois même communicative. Alors que bien des fois vous avez dit à un appelant que chaque problème était important, le vôtre vous semble soudain ridicule. Vous prenez bien soin d'enfuir votre besoin de parler, vous vous promettez de le ressortir quand ça ira moins bien. Et le temps passe.

Selon Nietzsche, « *Tout ce qui ne tue pas, nous rend plus fort* ». Ma carapace s'est sans doute endurcie durant ces trois longues années et j'en vois à présent quo-

tidiennement les bénéfices. Mais, durant cette traversée du désert de l'embauche, j'aurais sans doute gagné beaucoup à me laisser aller, à penser que mes soucis valaient bien ceux des autres et à appeler le poste de Saint-Étienne ou celui de Pau. Aujourd'hui, je suis certaine que nous, les écoutants, sommes des êtres bien ordinaires et qu'en chacun de nous sommeille un appelant, qu'il faut laisser parler lorsqu'il se réveille.

Marie Bragard

Comité de Rédaction

# QUELLE PLACE POUR L'OPPORTUNITÉ DANS L'ÉCOUTE ?

#### L'écoute et l'opportunité

L'appel à S.O.S Amitié est bien souvent celui d'une personne qui a le sentiment de vivre une situation pesante, inexorable, bloquée, une situation d'enfermement. Tout le sens de l'écoute va être d'espérer voir cette personne retrouver en partie un sentiment de légèreté, d'ouverture, de liberté, d'autonomie, d'initiative retrouvée. Cela ne se fait pas par hasard, dans ces circonstances, et sur ce chemin du début à la fin de l'appel.

Ce chemin dans l'appel, tous les écoutants y sont formés, le fréquentent en familiers, tentent d'en maîtriser les modalités sans se départir d'une éthique d'autant plus riche qu'elle constitue en quelque sorte ce chemin lui-même.

Il peut être intéressant d'observer ce que vient faire l'opportunité dans cette démarche. Quelle opportunité ? Celle d'une occasion favorable, d'un quelque chose qui survient à propos.

Comment et pourquoi une opportunité peut-elle se présenter ? Quelles en sont les conditions ? Essayons d'y voir de plus près.

#### À l'encontre de l'opportunité

L'encombrement de notre esprit, les mécanismes mentaux habituels sans cesse réitérés dans nos modes de pensée, les idées toutes faites, les préjugés, le manque d'attention, l'hyperactivité, la tension aiguë de toute la personne, l'esprit de systèmes, voilà quelques-uns des fac-



Jaillir un extraordinaire...

teurs qui empêchent sûrement de pouvoir saisir une opportunité.

Oui, mais tout aussi bien, dans d'autres dispositions : une attitude de dégoût de tout, de manque de désir pour quoi que ce soit, de désabusement complet, d'asthénie, de dérision dans « l'à quoi bon ? », de dépression, sont des facteurs qui refusent également ouverture à l'opportunité.

Afin de mieux voir ce qui peut permettre de laisser le passage à l'opportunité, regardons en quoi elle consiste.

# En quoi consiste l'opportunité ?

Elle consiste à laisser se révéler ou naître un événement, un comportement que les circonstances conduisent à devoir se développer spontanément, harmonieusement et naturellement, alors qu'un tel développement n'était pas nécessairement ni rationnellement prévisible.

#### ••• Laisser...

Ecouter, c'est d'abord laisser. Laisser place à la parole, laisser parler, laisser naître le discours, laisser s'écouler son cours sans entrave, laisser passer le courant, laisser la vie suivre le cours de la vie...

Nous sentons bien que dans ces « laisser », l'écoute va pouvoir laisser naître un événement, laisser se révéler un comportement possible. C'est tout sauf du laisser-aller, c'est bien au contraire du laisser se faire, du laisser se saisir et se ressaisir.

#### Les circonstances

C'est, dit-on, un des plus grands noms de l'automobile qui disait : « Lorsque je ne parviens plus à contrôler les événements, j'apprends à les laisser se diriger d'euxmêmes ». Dans l'empathie, dans l'effort d'authenticités partagées en miroir, dans cette patience mise à respecter le flux d'un discours qui fait écho à lui-même, qui se parle en son propre retour, alors sans doute chaque élément de tout ce qui nous entoure, des circonstances au plein sens du mot, peut tranquillement reprendre la place qui convient dans la conscience de l'appelant.

Ces circonstances sont présentes, elles sont à disposition, pour que tout puisse continuer à vivre, se transformer, sans que rien ne se perde, ni que rien n'ait à se créer vraiment non plus. Dans ce tissu foisonnant de vie et d'interrelations, lire l'opportunité devient possible pour l'appelant. De son ordinaire environnant et circonstanciel, peut jaillir un extraordinaire.

Il tient à peu de chose, mais beaucoup à notre vigilance discrète d'écoutant, que les circonstances elles-mêmes prennent un sens nouveau pour l'appelant, sous tel ou tel aspect. Aspect sur lequel il lui sera sans doute possible de reprendre un appui, de reprendre l'initiative. Des circonstances à voir opportunément pour les laisser se conduire. Ouvrir discrètement cette chance à l'appelant est un vrai bonheur.

#### Pas prévisible

Nous sommes souvent organisés ou nous nous efforçons de l'être. Nous prévoyons. Nous essayons de voir par avance. L'opportunité est tout le contraire de ce prévisible. Elle se révèle dans un contexte de veille : laisser pénétrer sans idée préconçue, rendre disponible, être incondition-



nellement positif, être centré sur ce dont j'ai tout à ressentir et qui n'est pas dans le problème, pas dans moi-même, mais tout autour de la personne que j'écoute. Une écoute qui se fait dans le partage du même instant avec l'autre. C'est très important, car être ensemble dans ce même instant nous permet de faire vibrer une commune vigilance, une commune attention à ce qui importe. Cela procède du silence plus encore que de la parole. C'est très proche de ce que nous pouvons ressentir aux côtés d'une personne, en pleine nature, dans le silence, mais en partageant les sensations de tout ce qui nous entoure. Alors nous guettons sans le savoir tout ce qui va signifier pour nous quelque chose. Quelque chose d'imprévisible mais d'utile, d'opportun.

De même dans l'écoute, nous pouvons sans doute aider l'autre à voir. À voir, c'est-à-dire plus exactement à se tenir suffisamment éveillé à ce qui l'entoure, pour y saisir la pensée, le fait, le signe qui lui apportera la chance de rebondir, de donner un nouveau cours à quelque chose

Permettre à l'autre de saisir l'opportunité qui s'offre à lui est une chance immense dans l'appel. Et pourtant, cette opportunité, l'écoutant ne la connaît pas lui-même et n'a pas à la deviner. C'est l'opportunité lisible par l'appelant, propre à l'appelant,

N'a de sens que pour lui...

De son ordinaire environnant et circonstanciel, peut jaillir un extraordinaire.

qui n'a de sens que pour lui, que l'écoutant n'a même pas à connaître et qu'il ne connaîtra bien souvent jamais s'il ne vient pas à l'appelant de l'exprimer.

#### Irrationnellement

Nous sentons bien que l'opportunité naît d'un ensemble infiniment complexe, indéchiffrable rationnellement, et qu'elle se déclare à l'appelant par un processus tout à fait indéchiffrable, inconnu à bien des égards. Nous risquons la confiance dans ce processus, en ouvrant tout grand cet espace à la parole d'autre, sans directivité, sans information en retour. Il y a bien de l'intuitif et de l'irrationnel dans notre écoute, après que nous avons tout mis en œuvre - avec le plus de rationalité possible - pour mener à bien cette tâche bénévole et « presque » impossible.

# Petite conclusion en forme de paradoxe :

Et si écouter, c'était aider l'autre à voir ? À voir l'opportunité qui s'offre à lui, même et surtout si nous n'avons pas à la connaître.

Jean-Claude Delerm

Administrateur fédéral Vice-président S.O.S Amitié France

# ÉCOUTE-MOI!

uand je te demande de m'écouter, écoute-moi!

Quand je te demande de m'écouter et qu'aussitôt tu me donnes ton avis, tu ne fais pas ce que je te de-

mande.

Quand je te demande de m'écouter et que tu m'interromps pour me dire que tu as tout compris, je crains que tu n'aies rien compris.

Quand je te demande de m'écouter et que tu te déclares en désaccord avec ce que je ressens, tu fais fi de ce que je suis en train de vivre.

Quand je te demande de m'écouter et que tu m'exposes qu'ayant vécu la même chose, tu t'en es tiré, tu m'enfonces dans ma hantise de ne pas m'en sortir.

Quand je te demande de m'écouter pour te parler d'un douloureux échec relationnel, ce n'est pas pour que tu me laisses espérer le retour de l'être aimé, mais pour que tu m'accompagnes dans mon désir de faire face à un drame de la rupture.

Quand je te demande de m'écouter pour te dire combien je me sens mal, fais-moi grâce de la pire des réponses : « *Tu as tout* pour être heureux! »

Quand je te demande de m'écouter pour que je puisse tenter de me délivrer des idées noires qui surgissent du plus profond de ma dépression, ce n'est pas pour que tu te substitues à mon « Psy ». Lui, il me soigne. Toi, écoute-moi.

Quand je te demande de m'écouter pour te parler de ma tentation de mettre fin à mes jours, ne cherche pas à me démontrer que j'aurais tort de passer à l'acte, ce serait m'anéantir davantage. Essaie plutôt de m'écouter et de m'entendre dans mon désespoir : en respectant ma décision de mourir, tu peux m'aider à la remettre en cause.

Quand je te demande de m'écouter, ce



n'est pas pour que tu me consoles, ni pour que tu me plaignes et encore moins pour que tu me juges, en bien ou en mal. Sois simplement là, accueillant et disponible, plus personne d'autre que toi ne me témoigne de la bonté, ne me donne du temps.

Quand je te demande de m'écouter, pourquoi me poser tant de questions ? Ce qui m'est précieux, c'est la chance de pouvoir dire ce que j'ai envie d'exprimer et non pas ce que tu aimerais entendre.

Quand je te demande de m'écouter, ne te laisse pas distraire par la préparation d'une réponse, j'ai seulement besoin de ta présence silencieuse, intensément attentive.

Si je te demande de m'écouter, c'est parce qu'une oreille amicale m'aide à mettre mon mal en mots. En te parlant, je peux organiser ma pensée, évoluer et progresser dans la compréhension de mes difficultés, de ma souffrance ou de mon drame. Il n'est donc pas utile que tu parles tant. Simplement, de tout ton coeur et de toute ton intelligence, écoute-moi!

Quand je te demande de m'écouter, écoute-moi!■

#### Jean Nicolas

Jean NICOLAS a été écoutant à Reims. Administrateur fédéral de 1983 à 1990, il a animé durant son mandat un petit groupe qui a travaillé à la création de plusieurs textes de référence, en premier lieu la Charte dans la formulation agréée en 1989.

# ÉCOUTER: QUELLE URGENCE? Une rencontre: un corps souffrant

Úne vocation : une écoute

Une cohérence : éthiques, quand elles nous tiennent.

emander à un professionnel de santé, un médecin, de porter un « regard » sur une « écoute », voilà qui interroge, et cela n'a pas manqué de le faire, en ce qui me concerne. Ce n'est pas jouer sur les mots, car nous sommes déjà au cœur d'un débat « voir ou ne pas voir » ; « entendre ou ne pas entendre ». Et qu'en est-il dans l'urgence? Ce thème peut servir d'exemple schématique, opposant le désir d'agir, le faire, indispensable pour sauver une vie, et l'écoute. Elle se situe en deçà ou au-delà de l'agir, sans projet pour l'appelant, dans un dénuement extrême : passer de l'un à l'autre, ne va pas sans déformation et re-formation. Tout le projet de S.O.S Amitié tient dans cet éclairage très contrasté. Les considérations éthiques vont fortement nuancer ces propos. La première chose qui saute aux yeux, si je puis dire, qui fait la part entre l'écoute d'un professionnel de santé et « l'écoute S.O.S Amitié », c'est bien la présence ou l'absence du visage de l'autre. Son visage,  $\,_{\Xi}$ son image, est l'objet d'emblée d'informations que nos sens délivrent, presque à notre insu, à notre cerveau. Le regard se pose sur l'autre, croise celui de l'autre, avant même qu'il ouvre la bouche. Audelà de ce visage, le corps qui se présente à moi, dans sa présentation même, ses mouvements, son agilité, ses maladresses, a déjà quelque chose à me « dire ». Ce n'est d'ailleurs pas l'apanage d'un professionnel de santé de pouvoir faire ces remarques. Bien des rencontres, sinon toutes, sont riches de ces observations, mais le désir de connaître, l'expérience et la pratique aiguisent la capacité de percevoir ces détails ; premières impressions, première ébauche d'un portait qui va s'affiner au cours de l'entretien.

Très vite, sauf cas particuliers, l'un puis l'autre des protagonistes va prendre la parole, au risque de rompre le charme d'une imagination trop fertile. Un dialogue convenu s'installe qui servira de trame à « l'observation » médicale. Nous savons qu'en decà et qu'au delà du choix des mots, d'autres messages sont en-

Le technicien n'en est pas moins un homme ou une temme

voyés et reçus dans les non-dits de cette rencontre. Ainsi sous couvert d'échanges techniques, c'est la souffrance de l'autre qui s'exprime car c'est bien de cela qu'il s'agit. C'est souvent la douleur physique qui a motivé la démarche, ou tout au moins l'inquiétude de l'autre à la découverte de « quelque chose » qui n'était pas là jusqu'à présent et qui ne veut pas dire son nom: « Mais, docteur je ne comprends pas, c'est la première fois que ça m'arrive. »

#### Le « je » de la vérité

Mais tout cela peut se dérouler dans l'urgence. Il s'agit d'une course de vitesse entre le moment de l'appel et l'arrivée dans le service d'urgence. Alors il s'agira de rassembler les critères objectifs qui permettent l'évaluation de l'urgence, conditionnent les premières mesures thérapeutiques, quand celles-ci n'ont pas déjà été mises en œuvre sur les lieux de la prise en charge. C'est dans ce raccourci du temps que s'établit le premier contact entre la souffrance et l'angoisse du patient, et celui qui l'accueille.

Mais cette scène se joue à deux. Le technicien, souvent mis sur un piédestal, quelquefois à son corps défendant, n'en est pas moins un homme ou une femme, avec sa propre histoire. Et derrière la présentation très professionnelle de l'homme de l'art, en coulisses, se cachent ses faiblesses, ses désirs et ses illusions dont le « bruit de fond » peut parfois brouiller la communication.

Ne voilà-t-il pas qu'un soir, le même - est-il le même ? - entrebâille une porte; incognito; quelque part, on ne sait où. Quelqu'un s'esquive, échange quelques impressions, sans élever la voix et furtivement s'éclipse, enfermant derrière lui l'écoutant; solitaire, dans le silence de la nuit. Seuls les

murmures de la ville ou des cris étouffés lui parviennent, de loin. Posé sur un bureau, un combiné téléphonique. Une feuille : livre de bord où inscrire les codes, définis à l'avance, des communications. Attendre. Attendre qu'une sonnerie retentisse; sans être annoncée; presque à l'improviste, presque toujours « dans l'urgence ». Prise en charge quasi immédiate: « S.O.S Amitié, bonsoir », sa voix l'a presque surpris ; ou tranquillisé : il est bien là ; ce qui parle, c'est lui. Mais à qui s'adresse-t-il? À elle? L'inconnue sans visage qui ne dira pas son nom. A lui? L'inconnu sans repères qui vient de nulle part. Chacun avance masqué. Il écoute : une voix, douce feutrée, tonitruante, saccadée, un cri, un soupir, un silence, des pleurs. Il écoute. Elle et lui ; lui et elle. Lui et lui. Les deux en présence. Présences incertaines, hésitantes; si lointaines et tout à coup si proches. Sans protocole ni artifices. Bas les masques; ici on joue le « je » de la vérité. Ah bon! Parce que... Ah oui, sans doute! La souffrance, •••

••• les désirs et les peurs, le vide, sans plus rien autour, sans attentions ni regards ni visage : seuls, ils n'avancent plus qu'en aveugles, sans vis-à-vis, sans plus rien à dire ? Ou sans personne à qui le dire... Alors, à lui ; peut-être... Comment le dire, et par où commencer ?

Un parle, qui écoutait; et « tend la voix », comme on tend une main, comme on pose un regard, comme on ose une caresse, à la fois tendre et retenue, comme on libère un oiseau et lui confie sa liberté... Cette scène se joue à deux; au bal masqué des égarés de la vie, qui est-il, qui écoute, pour entrer dans la danse? Pour s'approcher de l'autre, en vis-à-vis et marcher à son pas, à son rythme, à ses côtés.

Chacun

avance

masqué.

écoute.

DR

#### L'urgence dans tout cela?

Les deux exemples pris dans deux contextes très différents en dessinent deux profils presque opposés.

Le médical initie une course contre la montre où la personnalité du patient passe dans un premier temps au second plan par rapport à la pathologie. Oui, on essaye de rassurer mais on agit, pour raccourcir au maximum le délai d'intervention. L'écoutant décroche et établit immédiatement le contact. Tout le temps est alors consacré à la personne qui appelle, à ce qu'elle est, à travers ce qu'elle dit; le temps n'est pas compté, ou pas de la même manière. L'urgence n'est pas dans la prise en charge d'une pathologie, mais dans l'écoute.

Passer de l'un à l'autre, c'est apprendre à se dessaisir de l'autre, oublier son « savoir », réfréner ses désirs d'intervention, et centrer son attention sur l'appelant dans le respect de son anonymat, et retrouver la Charte dans tous ses états.

À l'aube des petits matins: comme un goût d'amertume dans la bouche. Mais dans ces rêves éveillés, Pénélope a dévidé les fils d'ouvrages devenus illisibles. Alors reprendre, remettre sur le métier, sans relâche... peut-être. Ces travaux se-

ront-ils jamais achevés? Comment en juger? L'incertitude mène le jeu des interrogations, et c'est le manque que nous redoutons le plus: ne pas savoir, au point parfois de douter de ce que l'on est, voire de ce que l'on fait.

« Alors comment faire pour bien faire? », titre et sujet d'un ouvrage d'Eric Fuchs, éthicien suisse. Ici je voudrais reprendre à mon compte deux interventions : l'une d'Emmanuel Hirsch, directeur de l'espace éthique de l'AP-HP (assistance publique des hôpitaux de Paris), lors des états généraux de la fédération les 24 et 25 mars derniers ; l'autre, l'interview de Jean Nicolas par Jean-Pierre Igot dans le dernier numéro (133) de printemps de la revue fédérale. En les centrant autour d'un mot, d'une réalité qui « tient » ces deux lieux de notre brève évocation de la souffrance de l'Homme, celui de l'approche médicale et celui de l'écoute à S.O.S Amitié, je veux dire, l'incertitude...

#### L'hôpital, S.O.S Amitié : deux communautés d'engagement

Emmanuel Hirsch met en parallèle les approches médicales et la démarche de S.O.S Amitié, dans une recherche permanente pas tant du consensus, que de

l'appréciation des différences, de la confrontation des expériences, de la remise en question incessante de nos conduites. Il définit l'espace éthique comme « un espace ouvert à l'esprit démocratique », lieux, car éthiques s'écrit au pluriel, de débats, où se développe l'art de l'argument. Il insiste sur la notion de communautés d'engagement, citant en même temps l'hôpital et S.O.S Amitié; éthique du soin dans tous les sens du terme « où chacun est accueilli comme une personne, dans sa totalité et son originalité ». « L'attitude éthique c'est aussi cette capacité de sensibilité et de sollicitude, de pressentir ».

L'éthique, c'est cette capacité d'interroger, de poser les questions, et sans doute de percevoir que, dans l'absence de réponses et la perte de ses repères, l'incertitude n'est pas l'abîme qui risque de m'engloutir mais la condition même de mon humanité, c'est-à-dire de mon appartenance à la communauté des hommes. Alors n'est-ce pas la solitude, comme souffrance du manque, marque d'un désespoir, qui devient l'objet de toutes les sollicitudes ?

« À quoi ça sert tout ça? », se demande Jean Nicolas au début de son interview. Et de citer Alain Touraine: « Vous saisissez l'acteur social au plus bas... Vous lui envoyez un fil avec lequel il va communiquer, non pas avec vous, mais communiquer en soi, c'est-à-dire retrouver la capacité de communiquer. » Fonder l'écoute comme un moyen essentiel de communication.

Face à l'incertitude de la vie, à la solitude subie dont elle dépend parfois, ou qu'elle peut aggraver, rétablir des liens c'est répondre à une vocation. Peut-être entendre à nouveau l'appel du renard au petit prince : « s'il te plaît... Apprivoise-moi! ».

Jean Nicolas insiste sur l'esprit de l'association et sur la formation permanente : «Redire ma conviction que l'écoute spécifique de S.O.S Amitié, susceptible de constituer une aide, ne nous est pas naturelle, sinon n'importe qui pourrait devenir écoutant sans y être formé...». « Si humble soit elle, aucune activité au service de l'écoute et du fonctionnement démocratique de l'association n'est accessoire. Ce qui importe, c'est que les bénévoles, quelles que soient leurs fonctions, se sachent au service de la personne qui appelle. Ce qui importe c'est qu'ils s'informent, qu'ils se réunissent, pas seulement pour mutualiser leurs pratiques ou leurs expériences mais pour approfondir leur réflexion afin d'améliorer leur travail ».

Solitude de l'écoutant dans l'attente de l'appel. Solidarité d'une équipe, d'un poste. Communautés de service, face à l'incertitude, la leur et celle des autres. C'est à cette brève rencontre sur la planète terre que j'ai voulu vous convier aujourd'hui.

J. François Roche

Médecin.

Administrateur fédéral S.O.S Amitié France

# QUESTION DE MOTS LE NŒUD DE L'ÉCOUTE

ans notre charte graphique, nous utilisons l'image d'un fil téléphonique qui fait un nœud: à gauche, un « mal », au centre, le « nœud », à droite des « mots »... Dans le sens habituel de la lecture, à un bout du fil, il y a l'appelant, à l'autre, l'écoutant, et entre eux, voulonsnous dire symboliquement, le nœud de l'écoute... Celui qui appelle vient déposer son douloureux paquet de nœuds, celui qui écoute s'efforce de l'aider à trier, et à trouver lui-même l'extrémité sur laquelle il lui faudrait tirer pour dénouer l'écheveau, ou décider un jour, enfin, de trancher d'un coup le « nœud gordien ». Notre charte parle à ce propos de « desserrer l'angoisse » qui fomente en effet des nœuds sournois un peu partout dans nos organes: au ventre, à l'es-

tomac, à la gorge, et bien sûr aussi, dans nos têtes... Et la tentation peut alors venir de se libérer de ces souffrances insupportables en songeant à quelque noeud mortel...

Dans cette première approche, il apparaît donc qu'il
existe surtout des nœuds
nuisibles, indésirables, dangereux, qui empêchent la vie
de circuler, qui bloquent toute
évolution, qui dénaturent
l'homme libre devenu esclave
enchaîné par ses propres rigidités, animal entravé et peureux...

#### Mais n'y aurait-il pas des nœuds utiles, favorables, sauveurs ?

Dans le riche vocabulaire imagé des gens de mer, il y a précisément le « noeud d'écoute »... Dans la marine de jadis - et encore dans celle dite de plaisance, de nos jours – le bon réglage des voiles est un souci permanent du capitaine, face aux humeurs des vents. C'est la base de la navigation, et aussi une assurance de survie en cas de gros temps. Pour surveiller le comportement du ba-

Un mal. Des mots.

teau, et agir rapidement pour s'adapter aux circonstances, l'équipage doit donc être constamment « à l'écoute » de son moteur éolien. C'est pourquoi un cordage « d'écoute » est fixé en particulier sur la grand-voile de façon à en contrôler l'angle et la tension : l'équipage tire ou lâche (à bord, on jargonne en « borde » ou « choque ») selon les besoins. Et s'il faut virer de bord – c'est-à-dire changer le côté où la voile prend le vent - il est nécessaire de dénouer rapidement l'atta-

che de ce « bout » (à prononcer en faisant bien sonner le t final), pour le fixer aussitôt après sur l'autre bord... D'où ce fameux « nœud d'écoute », qui doit être, pour ce faire, selon les spécialistes :

- Fiable: il ne faut pas qu'il se desserre tout seul,

 Solide: ni qu'il lâche ou glisse en cas de forte ou de faible tension,

 Facile à faire, et surtout à défaire, pour effectuer des manœuvres rapides...

Ces trois qualités peuvent peut-être nous inspirer quelques analogies avec notre écoute téléphonique particulière... Comment mettons-nous en confiance, sinon en « nouant » un contact, en demeurant attentifs aux moindres sautes d'humeur transmises par la voix, en se laissant toujours guider par elle ? Sa-

vons-nous bien faire face aux tempêtes, aux calmes plats et aux silences du souffle de vie que nous entendons ? Est-il si facile de « dénouer » un appel qui tourne en rond, d'aider un habitué à se libérer de sa dépendance ? La sagesse toute pratique des marins peut donc se révéler un apprentissage utile dans notre pratique bénévole...

Mais le « nœud d'écoute » a encore d'autres applications bénéfiques, sur la terre ferme, cette fois. Il est aussi appelé en effet « nœud de tisserand » car il sert à réunir, sur un métier, des longueurs de trame ou de chaîne. Ne dit-on pas également que notre association participe à sa façon à recréer, à retisser du « lien social », là où il est fortement distendu par la solitude, la maladie ou l'exclusion, et que certaines vies n'ont peut-être tenu bon dans les bourrasques que grâce précisément à ce simple « fil », dont nous avons aidé parfois à démêler l'inextricable confusion... Le nœud d'écoute est également celui qui constitue habituellement toutes les mailles d'un filet... L'image pourrait aussi nous convenir: quand quelqu'un tombe dans le vide - trapéziste inconscient ou homme souffrant au désespoir – ne sommes-nous pas par chance présents, avec l'amortisseur de nos multiples noeuds d'écoute, pour l'accueillir et lui éviter peut-être le choc fatal?

Enfin, parmi les caractéristiques du nœud d'écoute, il est dit qu'il est l'un des seuls qui permettent d'abouter solidement deux brins de diamètre et de matière différents. L'un de ses usages est, par exemple, d'attacher un canot en remorque à un bateau... L'écoutant serait-il alors une sorte de modeste marin sauveteur, qui tend un robuste cordage à un naufragé qui ne dispose plus que d'un bout de ficelle effilochée pour s'y arrimer ?

Décidément, le nœud d'écoute du gabier est riche de leçons. À condition d'avoir un peu le pied marin...

**Pierre COUETTE** 

Comité de rédaction

# LES BÉNÉVOLES DE S.O.S AMITIÉ ONT ÉCRIT

#### Ce que peut être l'écoute

L'écoute à S.O.S Amitié est un retour à la plus simple relation. Sans doute, si elle n'existait pas, nous serions alors privés d'une vie spécifiquement humaine de toute son animation et de toute sa vitalité. L'écoute est un espace au sein duquel on retrouve de la souffrance, des contradictions - souvent, ce sont les nôtres -, des tensions, le plus souvent morales, lesquelles sont l'expression de la vie elle-même. En écoutant, je me décentre de mes contradictions, non seulement je continue à me «penser», mais j'accède aussi à une autre réalité : celle de l'autre. Et cela donne vie à un sentiment de liberté. Je suis conscient que, comme l'autre, je suis soumis à la nécessité de mots qui accompagnent, de présence, et d'amour au sens noble du terme. Et cela devient l'essence même de la vie, en même temps qu'elle est sans doute la plus simple et la plus dépouillée des relations. Au fond, c'est une relation d'amour du prochain. C'est audacieux : se résoudre à aimer de manière désintéressée son prochain. Dans le monde d'aujourd'hui, nous voyons combien les États, nos collègues de travail, nos amis sont embarrassés quand ils sont confrontés à des revendications simples comme la paix, l'amour, la solidarité et la justice sociale. L'écoute est une manière de les vivre et de les exprimer.

Romain

Poste de Lille



Les voix se succèdent, se frayant le passage à travers le silence.

Parfois dans le lointain une sonate, du jazz, la radio allumée, la télé, le gazouillis d'un bébé, un aboiement.

Derrière la voix qui susurre, tonitrue, se tait, repart, s'évanouit, remercie, souffre, engueule, sanglote, se répand, monologue, un morceau de vie décollé dans l'instant. Paroles et silences tressés en alternance dans l'anonyme secret de la confidence. Un désir de mort hurlé ou murmuré, avoué, une détresse amoureuse noyée dans l'alcool, un corps amputé, torturé, immobilisé, devenu plainte, la vacance des fins de vie isolées, les deuils et les absences, des rires et des larmes emmêlés, appels à l'aide dans l'impasse obsédante, où un viol, un inceste, un suicide barrent tout avenir, sauf le dire à quelqu'un qui ne jugera pas.

Quatre heures ont passé. Je quitte le poste, marche dans la rue, vais vers le métro, le regard levé vers les façades muettes des immeubles, les volets fermés ou les fenêtres ouvertes.

La tête habitée de tant de mots, le cœur alourdi de ce fardeau d'humanité malade où quelques voix reconnues - les discours ressassés, les petites histoires à la semaine, le rose pailleté d'un minuscule bonheur à raconter - ont surgi en leitmotiv, je me surprends à écouter différemment la complainte du sans-abri, le voyageur bavard, la voisine croisée et recroisée dans le couloir, et l'ami que je crois connaître.

Nadine Paris-Sud



#### Un écoutant hors norme

Chat botté est venu par la fenêtre À travers les barreaux, il est passé et m'a saluée

Dans ce lieu secret, Chat s'est fixé Ici où il ne devrait être Puisque c'est celui de l'écoute de paroles

Mais, voilà ! Chat est venu En silence s'est installé Comme pour nous accompagner

Il est parti un jour

...

L'écoute ne souffre pas de distraction!

Florence

Paris-Sud



#### VOIX-MIROIR

Une parole naît, lentement.

Elle dit:

La souffrance

La vie insensée

La vie douloureuse.

L'éveil qui n'est plus qu'un cri de détresse.

La vie obscure.

#### Elle dit:

La solitude guettant à la porte des humains. La maladie, rongeuse du bonheur.

La guerre aux traces sanglantes dans la mémoire.

L'homme dérivant, rêvant d'improbables horizons. L'homme amoureux sans amour.

L'homme qui dormira bientôt sur l'asphalte. L'homme au désir perdu dans d'incertaines dentelles.

#### Elle dit:

La colère qui épuise les mots Les marécages des amours Les morts sans adieux possibles La lassitude de la Haute Vieillesse.

#### Elle dit

Comment résister à l'attrait des fenêtres béantes ?

Veilleur aveugle, j'écoute.

Cherchant le chemin entre les mots et les silen-

le trouvant parfois.

Mes paroles suspendues

Mes paroles cramponnées

Pour briser la fulgurance noire

De la douleur et de l'absence...

Et puis parfois le rire,

léger, vivant.

Parfois la joie imperceptible,

présente pourtant.

Le bref espoir

respire là-bas

lointain, proche.

Voix-miroir,

Mots de poètes

Mots ronds, éclairs d'amour, instants apaisés...

Partages du soir,

Vous me tenez au creux de vos bras.

#### De l'écoute selon la Charte

« ... une écoute attentive et sans idée préconçue... garantissant l'anonymat de l'appelant et de l'écoutant... non directive... centrée sur l'appelant...! »

Situation inédite! Qui donc est l'écoutant pour l'appelant?

L'anonyme, sans a priori, disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre (quand la ligne est libre!), qui m'écoute et ne me demande rien; qui ne me juge pas, ne m'évalue pas, ne me conseille pas; qui ne choisit pas pour moi, qui n'a pas de modèle à me proposer!

Il laisse aller mes confidences comme elles viennent, à mon rythme, dans mes mots, mes angoisses, mes cris et mes silences, dans mes cicatrices, mes souffrances, mes regrets, dans mes rêves et fantasmes... Il est là pour que j'aille mieux, ... seulement pour que, moi, j'aille mieux!

Une voix, une oreille, une présence,... des mots, qui déroulent devant moi un sentier sans embûche. La ligne s'ouvre et l'univers s'éclaire, s'élargit, à nouveau infiniment possible; lucarne au-dessus du puits, hublot sur l'horizon.

Je lui dis tout, sans retenue, en confiance, ce que je n'ai jamais dit, ou jamais pu dire, que je ne dirais (dirai) jamais à personne d'autre. Et je sais qu'il pourrait m'écouter encore plus si je le lui demandais. Quelqu'un est donc disponible pour moi... pour le meilleur possible!

Le bruissement d'une aile fait passer sur l'instant un souffle, une ombre de tendresse, d'affection, de respect, d'espérance, de confiance, introuvables ailleurs.

Blotti dans sa présence,

appuyé contre lui, je me refais, je retrouve mes forces, mes lignes de force, mon équilibre, je me retrouve, j'ose quelques pas.

Il n'est pas mon miroir, car le miroir ne montre que les apparences ; il est mon révélateur intérieur, je me découvre en lui parlant... moi, tel que j'étais, que je voulais être, que je suis devenu, que je veux devenir, que je peux devenir, que je voudrais être, que personne ne connaissait comme je l'aurais voulu, que je suis... Et pour lui je suis.

J'étais perdu et voilà que tout reprend forme. Je m'appuie sur sa force, sur la réalité, la vérité de son être. Vérité de l'existence...!

Mais qui donc est-il, voix sans âge, sans traits, sans humeur ? L'ami inconnu, à jamais inconnu, présent mais insaisissable ! L'ami des moments de détresse, l'ami vrai. Nous dialoguons et c'est moi qui existe, qui existe de plus en plus. Les savants parlent de transfert ; mais transfert sur qui ? Il ne ressemble à aucun de ceux que je connais, dont je dépens, dont j'ai dépendu, qui m'ont fait. Présent, humain, mais, immatériel!

m'ont fait. Présent, humain, mais, immatériel! À quel ordre de la création appartient-il donc? On le dit "délirogène". Il provoquerait des réactions irrationnelles, hors des normes, hors du temps, nourrirait les fantasmes; son existence, son offre de présence échapperaient au monde connu. Ce n'est pourtant pas de l'ésotérisme; non, c'est bien du réel. Ce n'est pas non plus du virtuel; non, c'est une échappée vers l'au-delà de mon connu, de mon vécu, de mon possible, de mon peut-être.

Mais n'est-ce pas aussi un piège? Un mirage? L'inaccessible délibérément démontré?... Et pourtant il existe bien là, en ligne, ferme et consistant... Je me heurte à son anonymat, et... c'est pour cela que, moi, j'existe plus!

Raymond P.

Saint Germain en Laye

#### Je suis bénévole à S.O.S Amitié depuis 3 ans.

En tant que tel, je m'attache, très souvent, à caler mon écoute sur l'éthique «rogérienne».

Pour moi, ses piliers principaux sont l'anonymat, l'ouverture, la bienveillance inconditionnelle et le lâcher-prise (qui conditionne la non-directivité).

L' «idéal» serait, en somme, que chaque appel permette d'ouvrir une

fenêtre sur l'informulé de l'appelant, dans l'état de crise qui est sa réalité du moment. Sans aucune autre préoccupation!

J'en attends, pour moi-même, que ma relation de communication dans la vie courante en soit réorientée.

Cela nécessite un profond accueil de ce qui me déconcerte ou m'agresse. À cet effet, j'ai besoin de me réapproprier constamment les bases du Livre Blanc de la Formation et autres nourritures diverses.

Mulhouse

**Jémila** Paris-sud



#### Consigne de gare

À attendre les appels dans nos postes respectifs, ne sommesnous pas comme ces employés des consignes des grandes gares métropolitaines? Nous déchargeons de leurs bagages trop lourds tous ceux qui viennent à nous, pour qu'ils puissent repartir d'un pas plus léger. Il y a la pochette légère, certes, mais si encombrante. Parfois celle-ci est vieille, usée, mais toujours là à déranger son propriétaire. À l'opposé, se trouve la cantine militaire lourde et difficile à manier. Une personne seule ne peut rien en faire, l'aide de l'Autre est alors indispensable pour la soulever et la ranger au bon endroit, ne fut-ce que quelques instants. Il y a aussi les bagages neufs, aux couleurs encore vives qui attirent le regard et qui empêchent de voir au delà. Malle ou mallette, valise rigide, en toile, à roulettes ou de carton, sac de voyages, à mains, à dos, objets de maroquinerie de luxe ou en plastique, aucun n'est contrefait, tous sont uniques et demandent notre attention.

> **Marie Bragard** Comité de rédaction

Certains écoutants ou psy voudraient porter un diagnostic sur les appelants. Mon avis, c'est que dans cette vie, écoutants comme appelants, nous sommes tous à la recherche d'un peu de bien. Je veux dire d'un soulagement. Lors d'un appel, on peut imaginer un tas de choses, mais cela provient de notre imagination, parce que nous, écoutants, nous n'avons pas à diagnostiquer la cause psychologique ou physique « réelle » qui pousse un être humain à nous appeler. On ne saura jamais tout, on ne pourra jamais, et ce n'est pas du tout important. L'important, pour moi, c'est de réussir à établir un lien avec cette personne. Parce que, finalement, c'est peut-être la vraie et la seule raison pour laquelle elle a appelé : son désir d'établir un lien. De communiquer, de parler de son angoisse, de sa douleur, de sa situation perturbée. D'avoir un contact humain. D'avoir une écoute. Le but de S.O.S Amitié, c'est l'écoute. Il ne faut pas oublier cela. Il est cohérent d'avoir un savoir théorique, cela nous aide à ne pas rester superficiel, mais d'avoir comme but d'acquérir une connaissance qui permettrait de pouvoir faire un diagnostic me parait erroné dans le cadre de S.O.S Amitié. On peut se douter que, si on a comme but de faire un diagnostic, peut-être que ce but est dans le sens de vouloir guérir, et cela n'est pas le but de notre association. Vouloir guérir, c'est se poser dans une position de thérapeute. Je pense que de la part de l'écoutant, on devrait penser à cueillir cette occasion de l'écoute (avec toutes ses implications) pour toujours plus s'interroger sur soi-même et se connaître soi-même. Je pense que si l'on peut suivre ce chemin dans le but de s'améliorer un tout petit peu à travers cette écoute spécifique, nos écoutes seront meilleures. D'années en années, on peut, à travers cette discipline, s'améliorer. Ce chemin ne s'arrête jamais et on ne doit pas penser au résultat, il n'y a pas de fin.

Marco

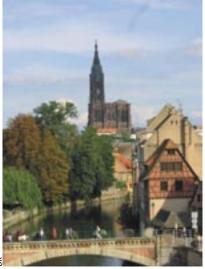
Nice

# **UN ÉCOUTANT INSPIRÉ**

Le 13 mai 2007, Monseigneur Jean-Pierre Grallet a été intronisé nouvel archevêque de Strasbourg. Ce franciscain de 65 ans a été aussi, en son temps, écoutant à S.O.S Amitié.

ommé 105<sup>ème</sup> évêque de l'un des diocèses les plus importants de France, Monseigneur Grallet mesure toute l'importance de sa tâche. Dans une entrevue accordée au magazine « le Pèlerin » (10 mai 2007), il déclare avoir choisi pour devise: « Avance au large » (Lc 5,4). « Jésus convie son disciple à lancer à nouveau le filet pour une pêche fructueuse, explique le prêtre, c'est une invitation à la confiance, et donc à la foi et à l'action. » Né en 1941 dans une famille d'agriculteurs de Meurthe et Moselle, le nouvel archevêque a expliqué à notre confrère, le journaliste Philippe Bohlinger, avoir été guidé par l'esprit de Saint François : « Il a transformé ma vie en me rappelant que toute personne est digne de respect, d'attention et d'amitié ». Après s'être engagé dans l'ordre franciscain en 1965, Jean-Pierre Grallet s'occupe plus particulièrement d'enfants handicapés: « Au contact de ces personnes, j'ai découvert combien cette relation pouvait être enrichissante. La fréquentation des gens fragiles fait réfléchir sur notre propre fragilité et la tentation de se croire tout puissant. Le seul toutpuissant, c'est Dieu. » Plus tard, ≤

une longue expérience d'aumônier auprès de lycéens et d'étudiants à Phalsbourg (Moselle), à Besançon (Doubs) et à Metz lui fait dire dans un sourire : « J'avais alors un seul souci : permettre à chacun d'entre



eux de se connaître et de se trouver, de découvrir le sens de leur vie et le chemin du bonheur ». Le sens de l'écoute, cette attention à l'autre, Jean-pierre Grallet les a aussi développés au standard de S.O.S Amitié: « C'est une association fondée par un pasteur, insiste-t-il pour marquer son attachement à l'œcuménisme. En entendant ces personnes en grande détresse, cela m'a progressivement introduit dans la compréhension du beau mystère de chaque être humain. Au fur et à mesure que le dialoque avançait, je sentais la paix s'installer chez mon interlocuteur, la confiance revenir et donc l'espérance et le goût de vivre, se souvient-il, avant d'ajouter: le Christ, qui était un grand enseignant a certainement été d'abord un grand écoutant. »

**Caroline Huleu** 

Comité de rédaction

# TROP D'ÉCOUTE?

Par analogie avec l'adage des économistes libéraux « Trop d'impôts tue l'impôt », pouvons-nous suggérer, à S.O.S Amitié, que « Trop d'écoute tue l'écoute ? ». À la lumière de certaines évolutions contemporaines et de notre propre pratique, il semble que la question mérite d'être posée...

u XIXème siècle, il n'était pas question d'Écoute avec un E majuscule. Tout y était simple : il y avait l' « auscultation » (mot de la même racine) médicale du cœur et des poumons pour surveiller la bonne santé, et la « confession auriculaire » (c'est-à-dire à haute voix dans l'oreille d'un prêtre catholique) pour le soin des âmes et l'ordre moral... Et il y avait la charité – des bien-pensants ou des philanthropes – pour secourir les détresses matérielles au sein d'une société encore plus fortement inégalitaire que la nôtre...

Mais, depuis ces temps anciens, le médecin généraliste n'ausculte plus guère à l'aide du stéthoscope, car ses oreilles - ou ses yeux et ses mains - sont devenus des instruments bien limités par rapport aux merveilleuses machines qui scrutent tous les organes du corps et livrent des images ou des enregistrements que des spécialistes interprètent... De même, les confessionnaux traditionnels se sont lentement vidés, car le docteur Sigmund FREUD est aussi venu bousculer l'ordre ancien de la culpabilité, de la contrition et du pardon. En installant ses patient(e)s sur un divan, en se plaçant derrière eux pour que leurs regards ne se croisent pas, en les invitant surtout à parler librement, associant désirs et réalité, sans aucune censure, et en intervenant lui-même au minimum, il a posé les règles d'une toute nouvelle écoute : celle d'une Parole personnelle, ouverte sur l'inconscient, qui libère d'abord, et qui peut aussi éventuellement guérir... UN MAL, DES MOTS, osa ensuite Jacques LACAN, auquel nous avons paraît-il emprunté notre devise. De son côté, Carl ROGERS, partant d'intuitions et d'expériences différentes, a défini un autre type d'écoute, dont notre association s'est inspirée à ses origines : empathie, non-directivité, centration sur la personne et non sur ses problèmes, acceptation inconditionnelle de l'autre, etc. Et, dans le domaine de la santé mentale, il y a eu la découverte de molécules chimiques inconnues des aliénistes, et dont nos modernes psychiatres usent – et abusent parfois... Enfin, les services médicosociaux, publics ou privés, embryonnaires il y a un siècle, se sont développés à l'initiative de l'Etat, des collectivités locales, des partenaires sociaux ou des associations : la Sécurité sociale pour la santé, les diverses allocations personnelles ou familiales pour faire face aux aléas financiers de la vie moderne, les aides matérielles pour se nourrir, se loger, se former, etc., dispensés par de nombreux agents qualifiés au sein de divers organismes.

#### L'Écoute omniprésente

L'auscultation, la confession et l'assistance ont donc vraiment changé de visage et de méthode, et l'Écoute y est presque devenue omniprésente, au moins dans le vocabulaire officiel, sinon dans les comportements réels. Le médecin, s'il peut en prendre le temps, n'ausculte plus seulement les organes vitaux, mais prête aussi attention aux diverses petites misères que lui confient ses consultant(e)s... Le prêtre et le pasteur dispensent toujours 🛫 la Parole révélée, mais une « Pastorale de l'Écoute » s'est constituée peu à peu, au service des interrogations spirituelles de leurs paroissiens. Le travailleur social, au sens large, consacre une part importante de son temps à recueillir les doléances et les besoins des personnes au sein, par exemple, de « Points Écoute ». Et, bien sûr, les psys de toutes écoles font ouvertement profession d'Écoute....

Mais il y a plus encore. L'élu local, l'homme politique, afin d'élaborer leurs propositions, s'autoproclament aussi à l'écoute permanente — nouvelle forme de la démocratie représentative ? - des attentes des populations dont ils sollicitent les suffrages. La Direction des Relations humaines également, pour satisfaire au mieux les aspirations diverses du personnel de l'entreprise. Le « coach » écoute et encourage le cadre supérieur qui se trouve parfois bien seul pour prendre la bonne décision... Et le trader en Bourse, le banquier, l'homme de marketing, le publicitaire — qui récupère tout - et



L'écoute n'est pas une fin en soi jusqu'au plus modeste vendeur de magasin, se disent eux aussi à l'écoute des « marchés », qui ne sont en vérité que la somme des désirs plus ou moins avoués – et souvent manipulés, voire créés de toute pièce - des futurs clients que nous sommes tous...

Et enfin, au nom du presque sacro-saint principe de précaution, à la suite de tout événement un peu traumatique de la vie sociale, dû à la violence, mal contenue, mais souvent générée par la société, les pouvoirs publics mettent aussitôt en place des « cellules de soutien psychologique ». Elles sont devenues courantes dans le monde scolaire, par exemple, mais aussi dans celui du travail, des transports, et de bien d'autres. Des « spécialistes de l'écoute » viennent en urgence faire parler - voire forcent certains à le faire - tous ceux qui ont été, de près ou de loin, concernés par les faits: les victimes elles-mêmes, bien sûr, mais encore les témoins, les voi••• sins, les proches. Des « groupes de parole », plus ou moins réguliers, autre forme de l'Écoute généralisée, se multiplient ainsi dans de nombreux milieux: l'enseignant, le fonctionnaire, le policier, le gendarme, le juge, le gardien de prison, etc., sont désormais sollicités à exprimer leur vécu émotionnel. La technique de la « supervision » qui est en quelque sorte « l'écoute des écoutants », jadis réservée aux travailleurs sociaux, aux soignants et aux psys (et également, sous la forme de « partages supervisés », aux écoutants de S.O.S Amitié) s'est progressivement banalisée, voire dévoyée. Ainsi, les médias eux-mêmes, surfant sur cette vague de « modernité », proposent des émissions qui sont d'étonnantes chambres d'écho aux confidences intimes jusqu'ici inaudibles de divers blessés de l'existence, qui y puisent, semble-t-il, du réconfort, tandis que l'audimat y trouve bien son compte.

## Promouvoir une attitude d'écoute désintéressée

L'écoute serait-elle donc devenue en quelques décennies une panacée pour soulager de tous les maux, individuels et collectifs, dont souffre le monde moderne, en faisant l'économie des réformes en profondeur qui en atténueraient les causes? Nos fondateurs se réjouiraient sans doute, à juste titre, de constater que leurs intuitions de départ se sont révélées justes. Il y avait en effet une grande nécessité de « réhumaniser » la société contemporaine en offrant à ceux qui se sentent abandonnés par la vie un espace ouvert gratuitement à leur parole, anonyme et facile d'accès, grâce au téléphone. Et nous avons eu depuis de nombreux imitateurs, tant les besoins sont immenses et variés, et sans doute sans fin.

De même, nous pourrions nous féliciter que la promotion d'une « attitude d'écoute mutuelle » qui figure explicitement dans notre Charte au titre de « Écoute, Solidarité, Société » ait été enfin entendue. Mais, nuance importante qui n'a pas échappé à ses rédacteurs, cette écoute est définie comme « désintéressée », ce qui n'est évidemment pas le cas dans le monde économique ou politique, avide de convaincre et de séduire par tous les moyens, y compris les plus subtils... Telle n'est pas en effet notre éthique de bénévoles, échappant aux contraintes du monde marchand. Il faut

espérer aussi que les quelques milliers d'écoutants anciens, ou encore actifs, qui depuis 1960 se sont succédé au téléphone, sont des acteurs modestes et discrets, dans leur propre entourage familial, professionnel et citoyen, de cette écoute à seule dimension humaine...

Mais, plus fondamentalement encore, en examinant notre propre pratique au sein même de S.O.S Amitié, nous savons aussi que notre écoute peut engendrer un phénomène bien connu, lié par nature à toute forme d'aide : puisqu'une personne, ou une association, a été une fois utile à quelqu'un en difficulté, il y a le risque qu'il imagine qu'elle lui soit devenue indispensable pour longtemps. Pour éviter cet écueil, l'écoutant se doit donc de respecter sans cesse la bonne distance - la bonne présence, pourrait-on dire - qui favorise avant tout la libre expression de l'appelant, mais aussi lui permet, après avoir « clarifié sa situation », de « retrouver sa propre initiative », selon les mots mêmes de notre Charte. Car l'écoute téléphonique n'est qu'un moyen provisoire, en période de crise, et non une fin en soi. Elle ne peut se substituer durablement aux manques de communication vraie, aux pertes de repères, aux désirs de reconnaissance, etc. de celui ou celle qui est en recherche perpétuelle d'amitié et d'estime de soi. Hélas! au même titre que l'alcool, le tabac ou les herbes, et bien d'autres addictions encore, l'écoute peut engendrer une accoutumance, qui prendra éventuellement la forme d'un assistanat au quotidien, et qui va alors à l'encontre du but recherché, qui est au contraire l'autonomie de la personne. Certes, à S.O.S Amitié, nous ne prétendons pas avoir le brevet, ni le monopole, de la pure écoute. Mais n'y aurait-il pas quelque abus de langage à baptiser « écoute » ce qui n'est au fond qu'étude de marché, propagande politique ou technique de relations humaines ? Hélas ! ce n'est pas parce que tout le monde se targue de pratiquer l'écoute universelle que la qualité des échanges a progressé, et que les gens se sentent moins seuls. Bien au contraire, peut-être... Dans la grande foire actuelle où le slogan de l'écoute fait vendre, ou rassure à bon compte, il semble salutaire de s'interroger lucidement sur les effets pervers d'une offre alléchante, mais qui n'appartient pas à la conception

que nous avons de notre mission.



« Allo maman bobo » est une pente périlleuse Alors, trop d'écoute peut-il tuer l'écoute? Oui, sans doute, si son excès, sous des formes frelatées, est proposé sans nuance. Promouvoir « Allo, Maman bobo » est certainement suivre la pente périlleuse du maternage qui infantilise, ou du bavardage qui banalise. Non, bien sûr, si la personne est écoutée avec respect, en lui ouvrant généreusement un temps apaisant de parole anonyme, mais sans apitoiement, ni arrière pensée de solution imaginée à sa place qui risquerait de faire basculer vers l'assistance qui déresponsabilise. Le remède ne doit pas devenir pire que le mal... « Tout abus d'écoute peut nuire gravement à la personne humaine. » Faudra-t-il un jour inscrire cette mise en garde sur les téléphones de nos postes?

**Pierre Couette**Comité de rédaction

## INTERVIEW DE SYLVIE GALARDON

En juin 2007, les membres de S.O.S Amitié ont adopté une nouvelle charte, rafraîchie dans sa forme, et quelque peu modifiée par rapport à celle qui était utilisée depuis 1989. Cette adoption a coïncidé avec la fin du mandat de Sylvie Galardon qui, pendant six années, a présidé la fédération S.O.S Amitié France. Une interview «charte» s'imposait donc.

Les premiers mots de la charte de S.O.S Amitié sont «service d'aide par l'écoute». En quoi l'écoute apportet-elle une aide ?

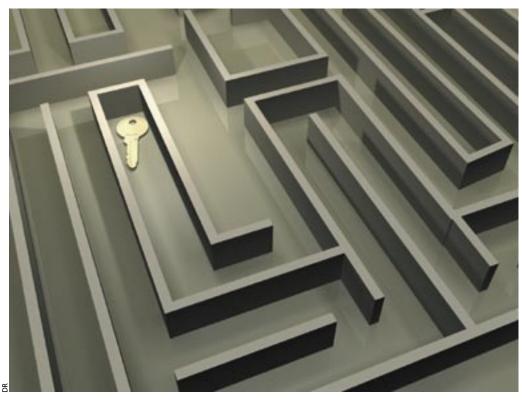
Sylvie Galardon: La première question à se poser est de savoir de quel type d'aide on parle. La plupart du temps, quand on entend «aide», on pense à quelqu'un qui va au secours de l'autre, alors que dans l'écoute, s'il y a une aide, elle est d'abord l'œuvre de la personne qui appelle et qui, au cours de l'écoute, trouvera par elle-même les chemins, les ressources, les solutions éventuellement, qui lui permettront d'aborder différemment la problématique qui l'avait fait appeler. L'aide par l'écoute, ce n'est pas celui qui écoute qui donnerait quelque chose, mais celui qui se fait écouter qui, par le biais de l'écoute, pourra trouver la façon qui sera la sienne de s'aider lui-même.

En quoi cette écoute diffère-t-elle d'autres écoutes ?

Actuellement l'écoute est très à la mode. Tout le monde nous écoute. La banque nous écoute, le commerçant nous écoute, les entreprises marchandes nous écoutent; tout est appelé «écoute» alors qu'on parle le plus souvent de commerce ou de publicité. Celle que l'on propose à S.O.S Amitié n'a bien évidemment rien à voir avec ça. S.O.S Amitié n'est pas là pour vendre quelque chose mais pour proposer un service. C'est une différence fondamentale. Et surtout, l'écoute à S.O.S Amitié est une écoute tournée vers l'autre, une écoute désintéressée.

Pourquoi quelqu'un appellerait-il S.O.S Amitié plutôt qu'une autre ligne d'écoute ou n'en parlerait pas davantage à son médecin ou à son psychiatre? Que propose S.O.S Amitié qui diffère vraiment?

D'abord, S.O.S Amitié est une ligne d'écoute par téléphone, anonyme. C'est important, car cela signifie que l'on n'est pas obligé de se confronter au regard de l'autre. C'est par téléphone, et c'est 24 heures sur 24, cela aussi c'est important,



car extrêmement rare : la plupart des lieux où l'on peut être écouté au quotidien se cantonnent aux heures de la journée, et encore, les jours ouvrables. Et puis c'est une écoute qui n'est pas faite par des professionnels. Ce sont des bénévoles, qui sont là, qui sont présents et qui se forment pour être à l'écoute. Alors, pourquoi appelle-t-on S.O.S Amitié ? C'est sans doute pour cet ensemble de choses et probablement parce qu'on est dans l'urgence d'une écoute. On se saisit de son téléphone dans l'urgence, dans le besoin immédiat, alors que la plupart des autres écoutes sont des écoutes programmées, inscrites dans le temps, avec des rendez-vous, des rythmes différents. On appelle S.O.S Amitié quand on est vraiment dans le besoin.

N'y a-t-il pas parfois un risque que l'écoute proposée par S.O.S Amitié enferme la personne, qu'il y ait comme une possibilité qu'elle devienne «contre-productive» et que la personne finisse par se cantonL'écoute à S.O.S Amitié est une écoute tournée vers l'autre. ner à sa parole en oubliant d'agir pour elle-même?

C'est vrai que l'écoute à S.O.S Amitié ne se veut pas «productive» au sens classique du terme. Tout ce qu'elle veut produire, c'est du mieux-être, du chemin pour la personne qui appelle. Alors ce mieux-être, ce chemin que l'on parcourt, est-ce qu'il peut devenir nuisible ? À un moment donné, est-ce que l'on peut s'y enfermer ou s'y arrêter ? Je crois que c'est une question que se posent régulièrement les écoutants de S.O.S Amitié. Est-ce que l'écoute qu'ils viennent de faire, est-ce que l'écoute qu'ils pratiquent au quotidien, est ou non une écoute qui peut accompagner l'autre dans son chemin de façon bénéfique ? Il me semble qu'à partir du moment où on se pose la question de façon systématique, peutêtre a-t-on alors déjà trouvé un petit brin de réponse. C'est le signe que l'on n'est pas dans la certitude de l'écoute, de son écoute, et cela est finalement plutôt rassurant. Maintenant, est-ce

que l'écoute S.O.S Amitié peut créer une sorte d'enfermement parce qu'il n'y aurait plus que ce seul lien d'activé ? C'est un risque, en effet, que des personnes, qui auraient trouvé dans S.O.S Amitié une manière d'être écoutées, puissent s'y attacher. Est-ce que c'est un risque que, du coup, ils ne recherchent plus d'autres liens ? C'est une question qu'on peut se poser. L'écoute qui leur est proposée par S.O.S Amitié est celle de leur ressenti, des émotions qu'ils éprouvent, par rap-

forcément dépendant les uns des autres; on est dépendant de quelque chose, de quelqu'un, on est dépendant d'un lien, et il se peut qu'à certaines périodes d'une vie S.O.S Amitié soit ce lien, soit le seul lien, peut-être, pour certaines personnes Et dans ce cas-là, bien évidemment, il est inimaginable de rompre ce lien.

L'objectif premier de l'association est la prévention du suicide. Comment faut-il l'entendre?



port à leur histoire, à leur vécu. Et pour avoir du ressenti, il faut vivre quelque chose par ailleurs. Alors, l'enfermement me paraît peu probable si l'écoute que l'on pratique est bien celle voulue par S.O.S Amitié. Les personnes peuvent courir le risque de s'attacher pour un temps au besoin d'être entendues, d'êtres vraiment entendues. Mais il me semble que si les écoutants qui sont en face sont bien dans la position d'accompagner la personne qui appelle sur un chemin qui verra naître SES solutions, sa propre résolution de sa problématique, c'est plutôt quelque chose qui va ouvrir vers le monde que quelque chose qui risquerait d'attacher à un lieu et à une écoute. Et on peut avoir besoin de cette écoute, pendant un temps, de façon plus ou moins régulière. Je suis persuadée que l'on est

Quand l'association a été fondée, en 1960, l'idée était celle d'être présent de façon immédiate, grâce au téléphone, aux personnes qui auraient été en train de passer à l'acte suicidaire. L'idée était qu'avant de se suicider, avant de sauter par la fenêtre ou d'avaler des médicaments, les personnes puissent appeler à n'importe quel moment du jour ou de la nuit. Évidemment, cette fonction-là existe toujours, mais elle est à la fois réduite en termes de nombre d'appels, et surtout en termes de réelle efficacité dans la prévention du suicide. Parce que la prévention du suicide, ce n'est pas simplement le sauvetage de dernière minute, c'est surtout empêcher que l'on en arrive à ce passage à l'acte, à ce geste terrible contre soi. L'idée que S.O.S Amitié a de la prévention du suicide aujourd'hui est bien celle de proposer du temps, des écoutes où la personne, bien avant d'en arriver à ce geste ultime, pourra dire sa souffrance, sa difficulté à vivre, la violence ressentie, sa difficulté à trouver elle-même ses propres solutions, son enfermement douloureux, celui qui amène à une souffrance insupportable, insurmontable, qui conduit parfois au suicide. Car se suicider, c'est bien ça, c'est vouloir arrêter quelque chose qui est tellement douloureux, que l'on ne voit plus de solution. S.O.S Amitié propose d'entendre ce qui fait difficulté afin que cette difficulté ne devienne pas envahissante au point de ne plus savoir comment s'en dégager. L'idée est vraiment que l'écoute permette à des personnes de retrouver des bribes de solution, même si ce n'est pas LA solution, Ce sont des petits morceaux d'envie de vivre, des bribes de compréhension qui redonnent du sens à ce que l'on est en train de vivre. C'est cela que propose S.O.S Amitié. Ne pas se laisser enfermer dans la souffrance et trouver quelqu'un qui puisse simplement, par sa présence attentive, vous aider à trouver le chemin que vous avez envie de parcourir. C'est ça la prévention du suicide.

Le fait de ne pas se donner les moyens d'intervenir, à l'aide de l'affichage du n° de téléphone par exemple, ne va-t-il pas à l'encontre de l'objectif de l'association et aussi à l'encontre de «l'obligation de porter secours à autrui» ?

Le fait de ne pas afficher le numéro de téléphone, le fait d'annoncer un anonymat garanti, est ce qui permet aux personnes d'appeler. Ce n'est pas par hasard si des personnes suicidaires ou suicidantes appellent S.O.S Amitié au moment d'un passage à l'acte suicidaire. Si ce qu'elles avaient recherché était un secours immédiat, elles auraient fait le numéro des pompiers, ç'aurait été beaucoup plus facile que de faire celui de S.O.S Amitié. Donc, si des personnes en grande souffrance cherchent le numéro de S.O.S Amitié, et le font à ce moment-là, c'est bien qu'elles en attendent une forme particulière d'aide. On est bien là dans du secours à la personne. Ce secours ne se manifeste pas par un déploiement de moyens physiques, mais par une proposition d'écoute. Pour S.O.S Amitié, l'urgence c'est d'écouter ; l'urgence, c'est d'être en capacité d'entendre, aussi loin que la personne peut



••• le dire, cette souffrance qui fait obstacle à la vie, entendre qu'on peut souffrir au point d'avoir envie de mourir. Au quotidien, dans l'environnement familier, si vous commencez à exprimer l'idée de vouloir mettre fin à vos jours, très rapidement on vous dira «mais tu ne vas pas faire ça, pense aux tiens». La force de ce que vous annoncerez là déstabilisera votre interlocuteur, et ne vous autorisera pas à dire pourquoi vous en êtes arrivé à ne plus penser qu'à cette solution. Alors que si vous appelez S.O.S Amitié à ce momentlà, on essaiera de comprendre avec vous ce qui vous a amené là. Vous pourrez dire ce que vous ressentez de tellement violent, qui vous paraît tellement insurmontable. C'est vrai qu'en essayant de l'exposer, en le disant, en mettant des mots là-dessus, la personne qui appelle arrive aussi à comprendre elle-même ce qui fait obstacle. En tout cas, au lieu d'être enfermée dans une douleur impartageable et insupportable, elle est au moins dans une douleur qui peut se partager. Et à partir du moment où on peut la partager, on peut imaginer qu'elle soit surmontable parce qu'il y a peut-être des solutions que le petit bout de chemin qu'elle fera avec S.O.S Amitié lui permettra d'entr'apercevoir.

Ces derniers temps, on parle beaucoup dans les médias de suicides en lien avec le

travail. S.O.S Amitié a-t-il quelque chose à dire sur le sujet ?

L'actualité nous rappelle en effet qu'il y a un certain nombre de suicides qui se produisent sur le lieu du travail. Cela a probablement toujours existé, mais c'est actuellement beaucoup mis en avant. Alors, pourquoi ? Pourquoi est-ce qu'on va se suicider sur son lieu de travail ? C'est vrai que c'est un signe fort, ce qui est souvent le cas des suicides, de toute façon. Sans doute que, pendant longtemps, le travail a été le lieu où, finalement, l'on montrait ses compétences, ses capacités ; où on se «réalisait», c'est un terme qu'on employait. Depuis quelques années, et peut-être cela va-t-il en s'accentuant, les formes de management, la concurrence entre les personnes à l'intérieur même d'une entreprise, sont des méthodes qui, au lieu d'ouvrir une perspective d'épanouissement au travail, renforce les difficultés de chacun. Alors que le travail est peut-être un des derniers lieux où certains se socialisent. Il y a beaucoup de gens qui sont seuls, il y a quand même de plus en plus de personnes qui sont isolées, il y a des familles éclatées, des liens de plus en plus difficiles à créer dans son environnement d'habitat, et le travail était le lieu où on pouvait se rencontrer et s'épanouir d'une certaine manière. Il est probable qu'actuellement ce ne soit

À S.O.S Amitié, on n'est pas là pour dire à l'autre ce qu'il doit

taire.

pas le cas, et qu'au contraire on renforce là des difficultés existantes. Alors pourquoi est-ce que S.O.S Amitié aurait quelque chose à dire là-dessus ? Je crois que S.O.S Amitié se doit aussi d'alerter sur ce qu'il entend, sur ce qu'il perçoit de ce problème, et d'avancer aussi que, peut-être, un peu d'écoute et de respect des personnes pourrait modifier un climat qui devient souffrance. Et le travail ne devrait pas être un lieu de souffrance psychique.

«L'écoute est non-directive. Elle tente de permettre à la personne de retrouver sa propre initiative.» Cela paraît central dans la charte. L'est-ce réellement ? Et quel sens doit-on lui donner?

C'est important, en effet, c'est essentiel. Et s'il n'y avait pas cela, cette intention-là, S.O.S Amitié ne serait plus S.O.S Amitié. Ce serait autre chose, peut-être de bien aussi, mais tout de même autre chose. Car l'écoute non directive, c'est vraiment offrir à la personne qui appelle la possibilité de trouver elle-même son chemin, d'être celle ou celui qui sera l'auteur de ses propres solutions. À S.O.S Amitié, on n'est pas là pour dire à l'autre ce qu'il doit faire. On n'est surtout pas là pour lui proposer les solutions qui seraient celles de l'écoutant, et qui seraient forcément toujours à « côté de la plaque » puisque ce serait celles de l'écoutant pour lui-même. Le principe fondateur de S.O.S Amitié, c'est vraiment la confiance, la croyance même, que chacun a les compétences, si on lui en offre la possibilité, de trouver pour lui-même ce qui est le meilleur, ce qui est sa solution. Ce n'est pas le regard que l'on pose sur les autres dans la vie de tous les jours. Alors je crois que la conviction qui porte notre écoute est fondatrice de ce qu'on peut s'autoriser dans notre rapport à l'autre.

Comment ne pas confondre l'intention de S.O.S Amitié – reposant sur la non-directivité et la conviction que l'autre peut retrouver sa propre initiative – avec une sorte de «débrouille-toi tout seul»?

SG: C'est vrai qu'on pourrait penser qu'on laisse l'autre seul, se «débrouiller tout seul avec ses difficultés». Mais l'écoute, c'est justement ne pas laisser seul. L'écoute, telle qu'on la pratique à S.O.S Amitié, c'est accompagner l'autre et lui donner les possibilités de se ••• trouver. Seul, il va tourner en rond, il va répéter sa propre histoire, ses propres ressentis, sans jamais pouvoir prendre la distance nécessaire à la clarification de ses problèmes. Alors que la présence qui fait à la fois écho, miroir et bienveillance, qui accueille, dans le sens fort du terme, permet de se décoller de son propre ressenti et de, finalement, s'écouter soimême, d'entendre ce que l'on est en train de dire. L'écoutant renvoie bien sûr ce qu'il perçoit de ce que l'autre est en train de lui dire, et cette perception aide à élaborer, aide à construire sa propre solution. L'écoute, par son effet miroir - miroir chaleureux -, grâce à la chaleur de la voix, et à la présence exprimée par cette voix, le respect, la confiance accordée à la personne, peut permettre à la personne qui appelle de se « décoller » de sa propre histoire et avancer.

Mais avec une telle approche, n'y at-il pas un risque de destiner l'écoute S.O.S Amitié d'abord à des personnes qui sont déjà autonomes ? Et malgré sa vocation généraliste, S.O.S Amitié peutil vraiment «accueillir» tout le monde? Comment faire avec ceux qui ne sont pas autonomes, justement? Par exemple, les enfants ou les adolescents, qui, de fait, ne sont pas entièrement libres de leurs choix, ou bien encore les personnes qui sont sous tutelle ou en grande détresse psychique et qui, elles n'ont plus, ne sont pas entièrement libres de leurs choix ? Comment faire, alors, avec ces personnes lorsqu'elles appellent, puisqu'elles appellent S.O.S Amitié, de toute façon?

Nous réduisons forcément notre écoute à une population : celle qui est capable de faire un numéro de téléphone. Ca, c'est une évidence. Au-delà, pour tout ceux qui sont en capacité de faire un numéro de téléphone, même s'ils arrivent avec des histoires très différentes, avec des langages très différents, avec des expressions différentes, à partir du moment où on est capable de se mettre dans une position d'écoute, on est alors en capacité d'entendre ce qui nous est apporté là. C'est vrai que ça peut être troublant, dérangeant ou déstabilisant de se confronter à un moment donné à des représentations complètement différentes des nôtres, à des histoires de vie surprenantes ou atypiques, mais je crois que c'est le travail de l'écoutant, à partir de ces parcours, de ces histoires, de ce qui est apporté là, de construire une écoute aussi humaine que toute autre écoute. L'important, pour nous, ce n'est pas d'être dans de l'intellectuel, dans une compréhension intellectuelle, mais d'être là pour essayer d'entendre des ressentis. Et ces ressentis peuvent être exprimés de mille et une façons. Ça peut être un discours très élaboré, mais ça peut aussi être des borborygmes, des phrases hachées, des silences, et ce sont tous des langages que l'on peut essayer d'entendre, d'accompagner et de faire cheminer.

L'écoutant occupe une large place dans la charte. Une première question pour lancer le sujet : l'écoute est-elle réellement

«féminine»?

Le constat que nous pouvons faire S.O.S Amitié est que nous avons plus d'écoutantes que d'écoutants. Mais le constat qu'on peut faire aussi, c'est que nous avons 30% d'écoutants, ce qui ne cantonne donc pas l'écoute à la part féminine de la population. C'est vrai que traditionnellement les femmes se situent plus spontanément en position d'écoute et de «non faire», les hommes étant plus dans une position

active. Mais au-delà de ces considérations un peu oiseuses, je crois que l'écoute est surtout la capacité de personnes à être présentes à l'autre et cela n'est pas davantage le privilège des femmes que celui des hommes.

Sélection, recrutement, formation initiale, formation continue. Ces mots sont en majuscules dans la charte. Pourquoi une

telle exigence ?

L'écoute, ce n'est pas quelque chose de si simple que ça. Tout le monde ne peut pas être écoutant à n'importe quel moment de sa vie ou à n'importe quel âge. On sélectionne, car on n'est pas là pour se mettre en danger à l'écoute, c'est une évidence, et on n'est pas là non plus pour mettre en danger les personnes qui nous appellent. Il y aurait danger pour ces personnes si l'écoutant n'était pas vraiment présent à l'écoute parce que parasité par

sa propre histoire, ses propres difficultés du moment, ou tout simplement par sa trop grande envie de «faire» quelque chose ; parce qu'il ne serait pas à l'aise dans cette position de «retrait», si l'on peut dire, qui est d'écouter la parole de l'autre. Il faut donc sélectionner car il faut pouvoir se retrouver dans ce que l'on fait à S.O.S Amitié. Il faut pouvoir être en accord avec les valeurs et la méthode que l'on propose. La formation, elle, est indispensable car l'écoute est quelque chose qui se découvre, qui se construit tout au long de la vie d'écoutant, qui se travaille. On est forcément bousculé par l'écoute, parce qu'on entend des choses touchantes, mais aussi simplement parce qu'on découvre des représentations et des manières d'appréhender la vie qui sont différentes des nôtres, qui sont parfois contradictoires avec les nôtres. Et de tout cela, il faut faire quelque chose qui soit bénéfique pour l'écoute et qui ne soit pas destructeur pour l'écoutant. Il y a donc nécessité à se former, à travailler son écoute tout au long de son parcours au sein de S.O.S Amitié.

### Quel le plus difficile pour «se mettre à l'écoute», à S.O.S Amitié ou ailleurs?

«Se mettre à l'écoute» est bien l'expression qui convient. Car l'écoute n'est pas quelque chose d'inné, c'est au contraire quelque chose qui s'acquière, notamment par la formation. Se mettre à l'écoute est quelque chose qui relève d'une décision, d'une intention. Et on ne peut pas se mettre à l'écoute dans toutes les situations; il y a, très souvent, à s'y préparer. Par ailleurs, l'écoute, pour S.O.S Amitié en tout cas, ce sont aussi des lieux dédiés à cette écoute. L'écoutant se sentira soutenu dans son action en venant dans un lieu spécifiquement destiné à l'écoute. Et, assez naturellement, le fait de venir dans un lieu spécifique aide l'écoutant à laisser de côté les choses personnelles, ses propres tracas, sa propre histoire, ses idées, ses a priori, toutes choses qui pourraient l'encombrer dans son écoute et qui ne le rendraient pas entièrement disponible à la parole des personnes qui appellent S.O.S Amitié.

«Écoute, solidarité, société», ces trois mots introduisent le dernier paragraphe de la charte. Comment faut-il entendre l'association de ces trois mots?



La solidarité, c'est presque une évidence, car c'est bien être solidaire que de se mettre à l'écoute des personnes qui appellent. Mais c'est une solidarité «d'égal à égal», pas une solidarité qui viendrait d'en haut ou dont ne sait où. C'est une solidarité entre un humain qui écoute et un autre, tout aussi humain, qui, à un moment donné, a besoin d'être écouté. C'est de solidarité dont fait preuve S.O.S Amitié, et dont font preuve les écoutants. Une solidarité malheureusement nécessaire en cette époque où l'on s'écoute de moins en moins, et où «convaincre» l'autre prend le pas sur «écouter» l'autre. «Société», parce que S.O.S Amitié est un acteur social. Et à ce titre, S.O.S Amitié a, d'une certaine manière, à rendre compte de ce qu'il entend, à alerter les pouvoirs publics sur les problèmes qu'il entend. Et même si ce sont des personnes qui nous appellent pour évoquer leurs difficultés propres, ces personnes-là font aussi partie de la société.

Avant que la loi autorisant l'avortement soit votée, par exemple, S.O.S Amitié entendait fréquemment des femmes parler de ce sujet. Ces appels ont diminué après cette loi, ce qui n'empêche évidemment pas l'avortement d'être toujours aujourd'hui une difficulté, une souffrance pour les femmes qui y ont recours. Au début des quatre-vingt, ce sont les appels de personnes découvrant leur séropositivité qui sont arrivés à S.O.S Amitié. Et aujourd'hui, S.O.S Amitié a à alerter sur le nombre croissant de personnes se trouvant dans une très grande détresse due à des maladies psychiques invalidantes, et le lien qu'elles font avec le désengagement de l'espace hospitalier psychiatrique. Le sentiment d'abandon qu'elles en ressentent, malgré des mesures d'accompagnement apparemment complètes (logement aidé, visites d'infirmiers de secteurs...). L'augmentation du nombre de ces personnes est particulièrement préoccupant, et il est bien possi-

On ne

quitte

pas

S.O.S

Amitié

comme

on y est

entré.

ble qu'il y ait là un problème de société qui ne devrait pas concerner seulement S.O.S Amitié.

Les membres de S.O.S Amitié sont engagés à promouvoir une attitude d'écoute mutuelle au sein de la société. Que faut-il comprendre?

Il faut comprendre que c'est quelque chose qui se fait presque à l'insu des écoutants. Tout au long de leur parcours à S.O.S Amitié, les écoutants découvrent une nouvelle facon d'être avec l'autre. Les valeurs et l'écoute de S.O.S Amitié ne peuvent pas ne pas avoir un effet sur les écoutants... et il est évident que ceux-ci ne vont pas tout oublier une fois quittée l'écoute. Pour le dire autrement, on ne quitte pas S.O.S Amitié comme on y est entré. Cela aura un effet sur leur vie de tous les jours, et c'est un peu de S.O.S Amitié qu'ils vont porter au quotidien, dans leurs relations avec leur entourage, en famille, au travail, avec leurs proches. Cela pourrait sembler ne pas être grand-chose, mais il y a des milliers de personnes qui, à un moment de leur vie, ont été écoutants à S.O.S Amitié et, que ces personnes en soient conscientes ou pas, elles participent, à leur manière, à redonner un peu de place à l'écoute au sein de la société.

Que souhaiter à S.O.S Amitié et ses membres?

Dans un idéal sans doute inaccessible, nous pourrions souhaiter que S.O.S Amitié soit moins nécessaire, que l'écoute soit plus courante au sein de la société et qu'il y ait moins besoin de cette association. Toutefois, le nombre croissant d'appels reçus par S.O.S Amitié indique que ce n'est pas pour tout de suite. Alors, pour être moins idéaliste et plus réaliste, souhaitons à S.O.S Amitié de continuer à être en capacité d'accueillir les personnes qui ont besoin d'être écoutées.

Propos recueillis par Rémi Rousseau

Comité de rédaction

# S.O.S **Amitié**

LE SERVICE D'AIDE PAR L'ÉCOUTE

S.O.S Amitié est une association "reconnue d'utilité publique", dont l'objectif premier, mais non exclusif, est la prévention du suicide.

Ouvert à la parole de toute personne en état de crise, S.O.S Amitié offre une aide sous la forme d'une écoute attentive et sans idée préconçue.

Le TÉLÉPHONE est le premier moyen choisi pour répondre à l'urgence des situations. S.O.S Amitié s'engage à respecter l'anonymat de la personne, celle qui appelle et celle qui écoute. Tout autre moyen technique utilisé répondra à cet engagement.

S.O.S Amitié met tout en œuvre pour assurer une présence et une disponibilité dans tous ses postes d'écoute, 24 heures sur 24, du 1 impriser au 31 décembre.

L'écoute est non directive. Elle est centrée sur la personne qui appelle S.O.S Amitié. Elle vise à desserrer son angoisse. Elle tente de lui permettre de clarifier sa situation et de retrouver sa propre initiative.

Elle est assurée par des bénévoles, respectueux de la personne qui appelle, quels que soient ses origines, ses convictions, son comportement.

Cela implique que S.O.S Amitié soit indépendant de tout mouvement politique, confessionnel, idéologique, social ou caritatif.

Les permanences d'écoute sont assurées en un lieu anonyme, réservé à cet effet. Le caractère confidentiel des propos et l'anonymat des écoutants sont les impératifs absolus du service qui tendent à favoriser la libre expression de celles et ceux qui appellent S.O.S Amitié.

L'ÉCOUTANT



La qualité de l'écoute individuelle s'enracine dans un travail d'équipe. Être écoutant requiert des aptitudes. Il y a donc nécessité de sélection et de formation.

La SÉLECTION a pour objet de s'assurer :

- de l'aptitude du candidat à l'écoute,
- de ses dispositions à travailler en équipe,
- de sa faculté de remise en question personnelle, indispensable à l'exercice de la fonction.

Le RECRUTEMENT large et varié, puisant dans tous les milieux de la société, constitue un facteur d'équilibre de l'association.

La FORMATION INITIALE, dont les objectifs sont définis par l'association, est indispensable et obligatoire. Elle est organisée en groupe, avec des formateurs qualifiés.

Elle est centrée sur les critères essentiels de S.O.S Amitié : anonymat et non-directivité dont elle intègre la pratique dans une écoute de qualité.

Au terme de la formation initiale, le candidat précise son engagement, en accord avec les exigences du service :

- assurer une écoute fréquente et régulière,
- participer obligatoirement aux partages supervisés,
- participer avec assiduité à la formation continue.
- contribuer à la vie de l'association.

La FORMATION CONTINUE mise en place par l'association s'impose en permanence à l'écoutant comme un besoin et une nécessité. Elle est effectuée en situation, avec les apports théoriques jugés utiles.

L'écoutant s'oblige à une évaluation régulière de son parcours. Selon les modalités fixées par l'institution, et au moins tous les quatre ans, il participe à une réflexion quant à la poursuite de son activité d'écoutant.

#### <u>ÉCOUTE, SOLIDARITÉ, SOCIÉTÉ</u>



Phénomène de société, les moyens de communication se développent sans cesse et, paradoxalement, l'individu - en l'absence d'une écoute de sa parole - est plus que jamais confronté à la solitude.

Cette situation engage S.O.S Amitié et ses membres à promouvoir une attitude d'écoute mutuelle au sein de la société.

Dans le respect de son éthique, S.O.S Amitié est proche de toute forme d'aide mettant en œuvre l'écoute désintéressée de l'autre. S.O.S Amitié participe à la réflexion sur les problèmes psychologiques et sociaux de son temps et développe des échanges aux niveaux régional, national et international, notamment au sein de l'UNPS (Union Nationale pour la Prévention du Suicide) et de l'IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services).

# S.O.S Amitié







Siège fédéral - 11, rue des Immeubles Industriels - 75011 Paris

Tél.: 01 40 09 15 22 - Fax: 01 40 09 74 35

Internet : www.sos-amitie.com - Email : sosfede@sos-amitie.com Association loi 1901 reconnue d'utilité publique par Décret du 15 février 1967



#### MARSEILLE

ORLÉANS

MAISON DES ASSOCIATIONS B. V8-2, RUE DES CORROYEURS

BP 351-38014 GRENOBLE CEDEX

BP 1128-76063 LE HAVRE CEDEX

BP 28 013-72008 LE MANS CEDEX 1

BP 1075-69612 VILLEURBANNE CEDEX

BP 153-17005 LA ROCHELLE CEDEX 1

21068 DIJON CEDEX

LA ROCHELLE

**BP 10-59010 LILLE CEDEX** 

BP 11-87001 LIMOGES CEDEX

GRENOBLE

**LE HAVRE** 

**LE MANS** 

**LIMOGES** 

**LILLE** 

**LYON** 

BP 194-13268 MARSEILLE CEDEX 8

METZ
BP 20 352-57007 METZ CEDEX 1

MONTPELLIER
BP 6040-34030 MONTPELLIER CEDEX 1

MULHOUSE
BP 2116-68060 MULHOUSE CEDEX

NANCY
BP 212-54004 NANCY CEDEX

NANTES
BP 82228-44022 NANTES CEDEX 1

NICE
BP 1 421-06008 NICE CEDEX 1

BP 5251-45052 ORLÉANS CEDEX 1

BP 555-64012 PAU UNIVERSITÉ CEDEX

PERPIGNAN

BP 50456-66004 PERPIGNAN CEDEX 4

POITIERS

BP 21-86001 POITIERS CEDEX

REIMS

BP 2088-51073 REIMS CEDEX

RENNES

BP 70837-35008 RENNES CEDEX

ROANNE

19, RUE BENOÎT-MALON 42300 ROANNE

ROUEN

BP 1104-76174 ROUEN CEDEX 1

SAINT-ÉTIENNE

BP 191-42005 SAINT-ÉTIENNE CEDEX 1

PAU

BP 125-67028 STRASBOURG CEDEX 1
TOULON
BP 2 028-83060 TOULON CEDEX
TOULOUSE
BP 31327-31013 TOULOUSE CEDEX 6
TOURS
BP 11604-37016 TOURS CEDEX 1
TROYES
BP 186-10006 TROYES CEDEX
ÉCOUTE VIA INTERNET
www.sos-amitie-internet.fr

ENGLISH SPEAKING
01 46 21 46 46

RP 43 - 92101 BOULOGNE CEDEX