

Numéro 135 – Automne 2007

# S.O.S Amitié

— la revue —

Livre Blanc dixit

Un auteur, des idées :

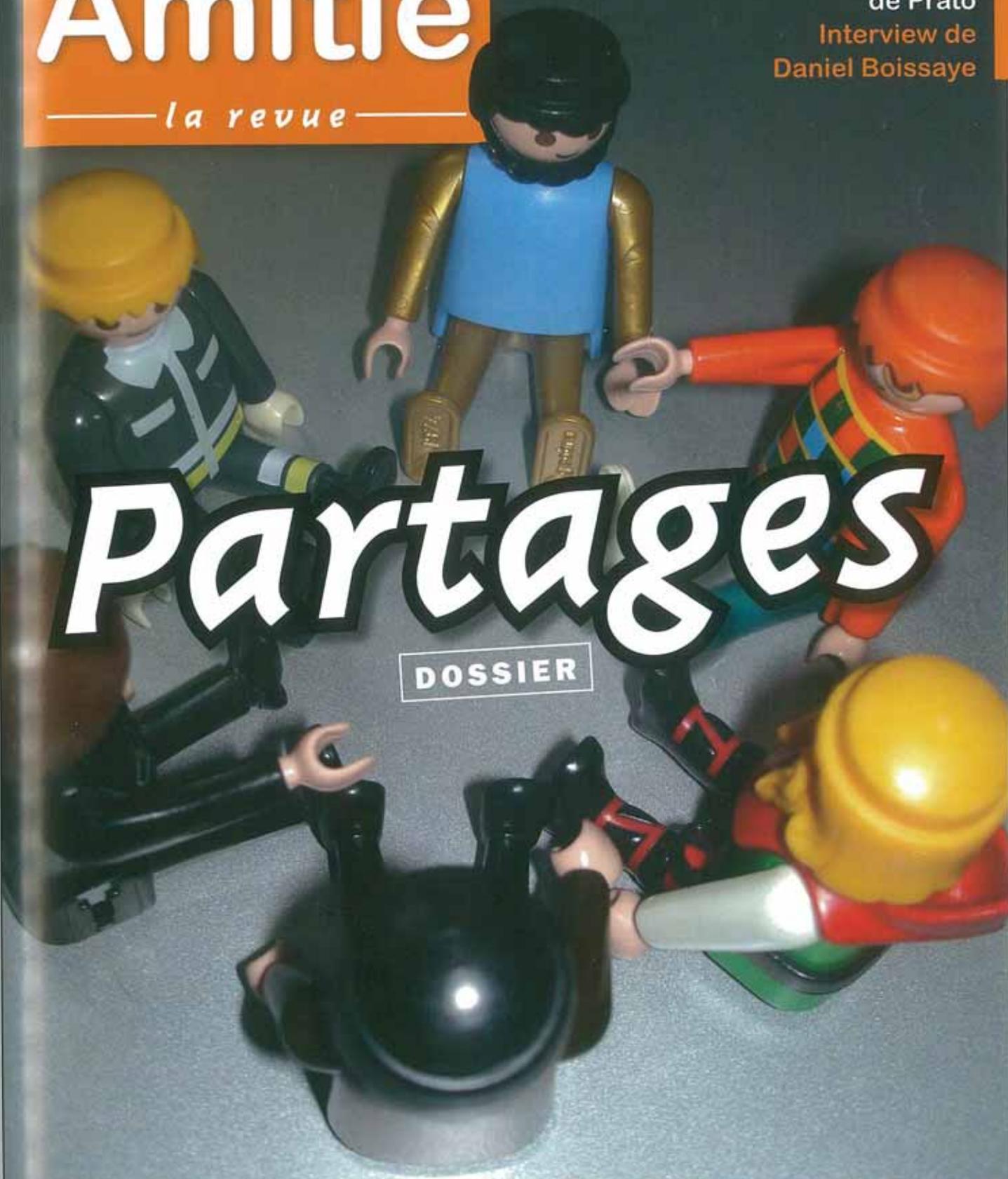
Alexandre Jollien

Retour sur le congrès IFOTES

de Prato

Interview de

Daniel Boissaye



# Partages

DOSSIER

Un mal.  Des mots.

S.O.S Amitié



Photo de couverture : Marie Bragard

## Prochain numéro

S.O.S amitié accueille chaque année plusieurs centaines de nouveaux écoutants. Le prochain numéro de la revue leur sera destiné. Sans prétendre à l'exhaustivité, nous y aborderons, de façon pédagogique et informative, divers aspects de l'association, et de la vie associative à S.O.S Amitié : le fonctionnement d'une Association Régionale, les instances fédérales, le site Internet, la codification des appels, les statistiques, le Livre Blanc de la Formation et autres guides, l'assistance à personne en danger, la téléphonie de santé, etc. Nous tenterons ainsi de leur apporter quelque éclairage sur ce qui n'est peut-être pas encore au cœur de leurs préoccupations, concentrés qu'ils sont sur la formation initiale et leurs premières écoutes. Et peut-être n'y aura-t-il pas que les «nouveaux» que ce numéro intéressera.

Revue trimestrielle éditée par S.O.S Amitié France – Association reconnue d'utilité publique  
Directeur de publication  
Daniel Boissaye  
Comité d'animation  
11, rue des Immeubles Industriels  
75011 Paris  
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

## Sommaire

08

### 04 Partages Dossier

### 15 Partageons, partageons ! Paroles d'écouter

### 18 Les fantassins de l'écoute Réflexion

### 20 Alexandre Jollien Un auteur, des idées

### 23 Prato : les émotions étaient bien au rendez-vous Nouvelles d'ailleurs

### 25 Un nouveau président pour la fédération Interview

## Abonnement

Abonnement normal.....	18€50
Abonnement pour l'étranger.....	23€
Abonnement de soutien.....	à partir de 40€

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 : .....

☞ Ci-joint un chèque de.....€ 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  
Rédacteur en chef

# DEVENIR BÉNÉVOLE

La qualité de l'écoute individuelle s'enracine dans un travail d'équipe. » Charte de S.O.S Amitié. Deux personnes se font face : le candidat, personne physique, vient proposer sa candidature à une personne morale, S.O.S Amitié. Le premier a des valeurs, des croyances, une histoire, des intérêts, des motivations. Il engage une démarche personnelle – il est important qu'il en soit ainsi – qui est signe de maturité, de responsabilité, d'engagement, de choix fait en conscience. Il est solide moralement et psychologiquement : c'est une forte personnalité.

La seconde a aussi des valeurs. Elle a également des objectifs, des moyens pour tendre vers, une éthique, une déontologie. Elle a encore des impératifs absolus, des incontournables, des exigences, une charte, une histoire, une culture. Elle aussi, c'est une forte personnalité. Comment ces deux fortes personnalités-là vont-elles bien pouvoir faire pour s'entendre, se plaire, s'accorder, se rencontrer et cheminer ensemble quelque temps ?

Le premier temps de cette rencontre est sans doute la reconnaissance : le candidat, en postulant, reconnaît l'association, même s'il ne la connaît pas encore. S.O.S Amitié, de son côté, reconnaît le candidat en lui apportant réponse, quelle qu'elle soit. La rencontre physique n'a pas encore eu lieu, n'aura peut-être pas lieu, mais un petit peu de réciprocité, de reconnaissance mutuelle, est déjà là. Mais la première pierre du cheminement commun sera bien évidemment la reconnaissance exprimée par l'issue favorable du recrutement : l'un et l'autre sont d'accord pour s'essayer mutuellement. C'est là que commence véritablement le travail, et l'un et l'autre vont devoir s'y mettre.

Le candidat à l'écoute va devoir se former, se déformer, ne pas en rester au quant-à-soi de ses valeurs, de ses croyances, de son histoire, de ses intérêts, de ses motivations ; cela lui permettra notamment de dispenser une écoute individuelle et non pas personnelle. Il va devoir intégrer un groupe, une équipe. Sans renoncer à ce qu'il est, et demeurant un individu à part entière, il va devoir prendre quelque distance avec lui-même pour s'engager dans un travail qui, d'une certaine manière, n'est pas le sien : c'est S.O.S Amitié que l'on appelle et qui est à l'écoute, et non un tel ou un tel. Même si le nouvel écoutant acquiesce à cette proposition – et qu'il ne part pas de rien, sinon il n'aurait pas été recruté – il est peu probable qu'il en prenne la mesure d'emblée.

S.O.S Amitié, de son côté, va devoir proposer un cadre solide et accueillant. L'exigence a un coût, et il ne suffit pas de retenir un candidat sur dix pour y répondre. Les formations initiales et continues, les moments conviviaux, la vie associative, les conférences, les assemblées générales, les journées fédérales, etc., seront des aspects importants du cadre mis en place par l'association qui soutiendra l'écouter. Dans ce cadre, il y a un moment important, indispensable, et pas uniquement parce que c'est celui qui revient le plus fréquemment : le partage supervisé. «Pas d'écoute sans partage», car une écoute sans partage, c'est une écoute personnelle et non une écoute S.O.S Amitié. C'est dans ce lieu défini par l'institution, entouré de ses pairs et accompagné par un professionnel qualifié que l'on devient véritablement un écoutant S.O.S Amitié. Comme dans d'autres moments collectifs au sein de l'association, le bénévole vient y confronter sa pratique : son action n'engage pas que lui.

Nous le savions déjà, le chemin emprunté conjointement par l'écouter et l'association est fait de tensions et de frottements. Comment pourrait-il en être autrement entre les motivations de l'un et les exigences de l'autre ? Et au cœur, le bénévolat, l'action gratuite ; une action qui doit tendre vers le désintéressement, c'est-à-dire dégagee des intérêts personnels – nous ne sommes pas là pour passer le temps, pour prendre l'autre en charge, pour quelque développement ou croyance personnels. Les tensions sont donc inévitables, et il serait étonnant qu'il n'y en ait pas. Et on peut se demander si, en tant que membres de l'association, nous nous soucions suffisamment – en aurions-nous les moyens ? Pourrions-nous en faire davantage ? – de ce travail qui consiste à passer de l'individuel au collectif et qui permet, en effet, de devenir bénévole à S.O.S Amitié. Ou bien cela doit-il rester une affaire... personnelle ? Reconnaissons, en tout cas, que pour que la relation entre l'écouter et l'association soit fructueuse, malgré les tensions ou grâce à elles, il vaut mieux que les acteurs soient, effectivement, de fortes personnalités. ■

une écoute sans partage, c'est une écoute personnelle et non une écoute S.O.S Amitié



Communier, c'est partager sans diviser. Cela semble paradoxal. S'agissant de biens matériels, de fait, c'est impossible. On ne peut pas communier en un gâteau, par exemple, car la seule façon de le partager, c'est de le diviser. [...] Dans une famille ou un groupe d'amis, en revanche, les convives peuvent communier dans le plaisir qu'ils ont à manger ensemble un très bon gâteau [...] Les ventres, certes, auront une part plus petite. Mais les esprits, un plaisir plus grand, une joie plus grande, comme augmentée, paradoxalement, par le partage. C'est pourquoi on parle de communion des esprits – parce que seul l'esprit sait partager sans diviser. [...] Dans une société démocratique et douée de cohésion, comme il faut qu'elle le soit, on peut communier dans l'amour de la patrie, de la justice, de la liberté, de la solidarité, bref dans un certain nombre de valeurs communes [...]. Et que chacune de ces valeurs soit partagée par un grand nombre d'individus, comme c'est évidemment souhaitable, cela ne diminue en rien son importance pour chacun. Au contraire ! Chaque individu y est d'autant plus attaché qu'il sait que d'autres, qui font partie de la même communauté que lui, le sont également. Le sentiment d'appartenance et la cohésion vont ensemble. C'est ce qu'on appelle une culture ou une civilisation : une communion des esprits à l'échelle d'un ou plusieurs peuples. Il n'y aurait pas de peuple autrement. Il n'y aurait que des individus. Il n'y aurait pas de société autrement. Il n'y aurait que des foules et des rapports de forces.

André Comte-Sponville – L'Esprit de l'athéisme  
Albin Michel – 2006

## Dossier

# Partages

- 05 Livre blanc dixit
- 08 Directeur et partages : deux mots indissociables à S.O.S Amitié
- 10 Question de mots : partager quoi et comment ?
- 11 Le partage des écoutants internet, spécificités
- 13 Conditions d'un bon travail de formation dans le groupe de partage
- 14 L'ABC de la supervision

## LIVRE BLANC DIXIT

... considérer le **partage** comme un lieu d'écoute... le **partage** s'adresse essentiellement (sinon exclusivement) au savoir être.... Il n'y a pas d'écoute sans **partage**... le **partage**, en soi, est un cadre d'auto évaluation... le **partage**, pilier du perfectionnement de l'écoute... les **partages** sont fermés...

**P**as d'écoute sans **partage** », tout le monde le sait, le dit, le répète. Cependant, même si ce principe est essentiel, il ne résume pas à lui seul le contenu de la rubrique « **partage** » du Livre Blanc de Formation. Aussi, nous vous proposons de vérifier nos connaissances à ce sujet.

### Le but et les objectifs

Le but se résume en une phrase : « *Permettre aux écoutants de réfléchir sur eux-mêmes dans leur pratique d'écoute à S.O.S Amitié* ».

Il s'agit bien là d'un travail sur soi de chacun des écoutants ; il n'est nullement question de trouver des solutions pour les appelants, de définir les maux dont ils souffrent ou d'informer le cercle de l'évolution de la situation des habitués. S.O.S Amitié veut que le moment de partage soit dédié entièrement aux écoutants ; pourtant, la dérive est facile et courante, lequel d'entre nous ne s'est pas surpris à parler du contenu d'un appel ou de la pathologie d'un appelant plutôt qu'à réfléchir aux réponses qu'il a faites, à ce qui l'a atteint lors de cette écoute particulière ? Il faut dire que l'exercice du partage n'est pas facile. Pour qu'il réussisse, il faut que chacun participe à ce travail de réflexion et de formation sans te-

L'association met au service de ses écoutants un espace de parole

nir compte de son temps.

Les objectifs du partage sont multiples. Avant tout, l'association met au service de ses écoutants un espace de parole, où chacun doit pouvoir, à son tour, se libérer sans être jugé dans un climat de confiance et de respect des différences. Le temps accordé à chacun pour s'exprimer est bien moins important que celui qu'il passe à écouter. Aussi, il est du devoir de chacun d'accepter les opinions, les faiblesses ou les forces de l'autre afin que le partage soit une réussite pour tous, un moment et un lieu d'écoute où le groupe se retrouve avec plaisir et où chacun peut être à son tour appelant et écoutant. Dans la vie du poste, le partage est aussi un des rares moments où l'on se sent membre de l'association. D'habitude seul à l'écoute, parfois privé de relève pour cause de faiblesse des effectifs, seule la petite phrase d'accueil nous rappelle que c'est S.O.S Amitié qui écoute et non pas nous en tant qu'individu. Le partage est avant tout un groupe, un endroit où sont rappelés les fondements de notre écoute : la non-directivité, l'anonymat, la non-intervention.

Le partage est aussi un temps formateur, en continuité de la formation initiale, où les écoutants se mettent face aux réalités. Combien de fois avons-nous été surpris par la

situation d'un appelant ? Combien de fois avons-nous eu du mal à croire ce que nous entendions ? Combien de fois nous sommes-nous étonnés nous-mêmes de nos réactions face à un appel a priori anodin ? Des heures de formation initiale aussi nombreuses soient-elles ne peuvent pas nous faire envisager tout ce qui compose la nature humaine, alors que parfois quelques minutes d'appel dans l'anonymat peuvent nous révéler l'horreur. Le partage est là pour revenir en arrière et chercher, avec l'aide du groupe, du "psy" de partage, ce qui nous a déstabilisés, ce qui nous a fait commettre telle erreur, ce qui nous fait garder cet appel en mémoire. Cette halte de soutien et de protection a été voulue par l'association pour que chacun puisse se restructurer après un appel qui l'a atteint mais aussi tester son aptitude à écouter au fur et à mesure de sa présence dans le poste. Là encore, le miroir qu'est le groupe de partage nous permet de voir qu'il est temps de ralentir, de faire une pause ou tout simplement de pousser un peu plus loin la réflexion.

Pour l'institution elle-même, le partage doit permettre de maintenir et de développer la qualité et la cohérence de l'écoute. Avant tout, il s'agit d'intégrer tous les écoutants à l'association, de les faire se rencontrer et permettre la création de liens, pour qu'une entraide soit possible en dehors des temps de partage. Chaque écoutant doit pouvoir se sentir assez bien intégré dans le groupe pour appeler si nécessaire l'un de ses membres lorsqu'un appel reste trop empreint dans sa mémoire. Il faut aussi éviter que chacun écoute « à sa façon » et s'assurer que chaque écoutant reste dans la ligne de la Charte et des autres textes de référence.

Enfin, l'accompagnement de professionnels, leur bienveillante neutralité, le recul que leur offre leur statut, doivent garantir la qualité du travail d'écoute. Cependant, toute la partie pratique de l'organisa- ...





tion des partages est dévolue au directeur et au responsable de formation. À eux, donc, d'en assurer la régularité, de veiller à l'assiduité de chacun, d'évaluer la qualité du travail qui s'y fait et de gérer les relations avec les « psys ».

### Les participants

Le Livre Blanc le dit clairement : « Membre actif de S.O.S.Amitié, chaque écoutant doit être pleinement partie prenante dans le partage ». Il ne s'agit pas d'attendre tout du « psy » mais d'être un participant actif à cette réunion et participer à son animation, en apportant son point de vue, son expérience, son ressenti face aux types d'appels évoqués.

La présence régulière de chacun est exigée. Certains peuvent dire qu'ils n'ont eu que des appels faciles et que, finalement, ils peuvent, cette fois-ci, se passer de partage. Il ne s'agit pas là d'une vision de groupe, mais d'une vision individuelle qui va à l'encontre de l'esprit associatif qui anime nos postes. L'écoutant face aux difficultés de son bénévolat a besoin, lui, d'interlocuteurs pour comprendre ses faiblesses, pour combattre ses doutes, pour agir et évoluer. Seul, il ne peut rien.

La participation active contribue à l'évolution de la capacité d'écoute de tous. Cela nécessite de prendre part au travail qui se fait par la parole. Il ne s'agit donc pas de faire uniquement acte de présence mais de réellement parler et d'écouter. De là naissent les échanges qui permettront le travail de chacun sur soi demandé par S.O.S.Amitié. Il en est de même lorsqu'il est demandé de mettre en commun les expériences d'écoute, de parler de ses forces et de ses faiblesses. Il ne s'agit pas d'apparaître comme le meilleur mais de revenir sans cesse sur son rôle d'écoutant et ses difficultés. L'évolution du travail de chacun ne se fera que si l'on est prêt à accepter l'aide et les apports, d'où qu'ils viennent. Dans le groupe de partage, tous les participants ont la même valeur, peu importe leur âge, leur vécu ou leur situation professionnelle. Leurs différences font la richesse d'écoute du poste mais aussi la richesse des échanges au sein des groupes de partages.

Ce que l'on a entendu est une vérité et non la vérité

de jugement moral à l'intérieur du partage. En effet, comment un climat de confiance pourrait-il se créer si chacun se sentait jugé avant même d'avoir prononcé un mot ? Si cette condition n'est pas remplie, un fort taux d'absentéisme risque de rendre encore plus difficiles à atteindre les objectifs fixés.

Enfin, le groupe de partage continue au-delà des réunions puisqu'il est demandé à chacun d'observer la plus grande discrétion à l'extérieur. Comment, en effet, un écoutant pourrait-il continuer de se confier et de travailler sur son écoute, s'il était permis que sa parole soit transmise à l'extérieur de son groupe de partage et qu'il ne puisse alors plus en être maître ? La valeur de la parole donnée concerne donc non seulement les appelants mais aussi nos compagnons de bénévolat.

Le « psy » est l'animateur du partage et doit avant tout comprendre que « Le partage qui se pratique à S.O.S.Amitié est de nature propre à cette institution ».

Premièrement, il doit susciter « la reconnaissance et un approfondissement de l'écoute du sujet parlant ». Le « sujet parlant » est aussi bien l'appelant, que l'écoutant face à ses interrogations au sein du groupe de partage. Combien de fois, enthousiasmés par le sujet de conversation, nous laissons-nous emporter et commençons des discussions parallèles, empêchant notre collègue écoutant en proie à ses interrogations de finir sa phrase et de mener à bien son travail de réflexion ? Le premier rôle du « psy » est donc de permettre que les échanges dans le groupe de partages se

parole de chacun (appelant et écoutant). Ensuite, vient le travail de distanciation du vécu de l'écoute par le langage. Après une écoute, il est parfois difficile de tourner la page, de penser à autre chose. Ce que l'on a entendu peut s'avérer traumatisant, handicapant. Le partage est là pour nous aider à mettre la distance nécessaire entre les paroles entendues et nous, et ce en parlant de notre ressenti, en se souvenant que ce que l'on a entendu est une vérité et non LA vérité.

Au cours du partage, le « psy » aide l'écoutant à situer son écoute par rapport aux appels. Pourquoi tel détail, pourtant anodin aux yeux des autres, le met-il en difficulté ? Se sent-il plutôt en résonance, en dissonance ou en consonance avec le discours de l'appelant ? A-t-il toujours les mêmes réactions face à un certain type d'appel ? Qu'arrive-t-il à entendre, à ne pas entendre ? Quelles sont ses limites ? Les connaît-il ? Comment gère-t-il un appel trop dur ? Pourquoi choisit-il cette option plutôt qu'une autre ? Ce travail de demande du temps et de la réflexion et ne peut être fait seul, dans l'immédiateté de l'écoute.

L'institution attend bien sûr du « psy » qu'il soit animateur et qu'il permette à chacun de s'exprimer dans un climat de confiance. Elle demande aussi qu'il cherche à évoquer toutes les situations, même celles qui semblent sans intérêt, qu'il ait une attitude neutre et bienveillante vis-à-vis de l'association et de chacun de

ses éléments théoriques à la réflexion du groupe. Ces éléments théoriques peuvent permettre à chacun de continuer son travail au-delà du partage, en les approfondissant notamment par des lectures. Cependant, dans le même temps, chacun doit garder en mémoire qu'en aucun cas son écoute lui permettra de résoudre les problèmes des appelants ; il n'est et ne sera jamais doté d'une pareille puissance.

### L'organisation

Le Livre Blanc laisse assez de liberté aux associations régionales pour l'organisation des groupes de partage. Le lieu, assez logiquement, n'est ni le lieu de l'écoute, ni le local professionnel ou le domicile du psy. Il peut être une autre salle du poste ou même se trouver à l'extérieur du poste. Il est suggéré de faire des groupes de 8 à 12 membres pour favoriser le bon fon-

ctionnement et que la durée de vie d'un partage n'exclde pas trois ans. Mais c'est à chacune des associations de déterminer les modalités d'inscription.

La durée et la fréquence des partages dépendent des ressources financières et des contraintes de chaque poste. La durée optimale est de deux heures, alors qu'un partage toutes les deux semaines semble l'idéal pour « permettre au groupe de rester alerte et motivé » alors « qu'au-delà de trois semaines, il est très difficile d'assurer un travail suffisant pour développer la qualité de l'écoute ». S.O.S.Amitié demande beaucoup de temps à ses bénévoles, non seulement à l'écoute mais dans la vie de l'association qui nécessite beaucoup d'énergie. Il ne faudrait pas que le partage en fasse les « trais » en diminuant sa fréquence ou sa longueur. Encore une fois, rappelez-vous

Le partage doit permettre d'évaluer sa capacité à continuer l'écoute

les seules où les écoutants peuvent exprimer leur ressenti et mettre à jour leurs difficultés face aux appels. S'il est si souvent rappelé que l'écoute ne peut se faire sans partage, c'est parce que sans lui l'écoutant est fragilisé et peut se retrouver dans une situation périlleuse pour lui et pour l'appelant. C'est justement pour cette raison que l'institution a mis en place ces réunions.

Les partages sont fermés, c'est-à-dire que l'inscription au même partage est valable pour une année entière ; les partages d'été sont ouverts, donc accessibles à tous. Cependant, lors de leur arrivée, les nouveaux écoutants s'inscrivent dans les groupes déjà formés. Si les partages sont fermés durant l'année, c'est bien sûr pour la bonne cohésion du groupe et pour que celui-ci puisse mener un travail sur une longue durée, dans un

climat de confiance. Les partages d'été permettent de découvrir les autres « psys » mais aussi les autres membres de l'association. Ils peuvent être déterminants dans le choix des futurs groupes.

Un seul « psy » ne peut animer l'ensemble des partages d'une association. Chaque partage doit avoir son « psy », ce qui permet un apport maximal d'idées et de savoir-faire, et participe à la richesse de l'association. Enfin, chaque association décide de la manière de gérer l'absentéisme. Elle ne peut pas en confier la tâche au « psy ».

### Bilans

L'écoutant doit voir

comme une contrainte mais comme une réelle possibilité d'évaluer sa disponibilité et sa capacité à continuer l'écoute. En effet, grâce au partage chacun prend le temps de réfléchir à son bénévolat, mais grâce aux échanges avec le « psy » et les autres écoutants, les doutes des uns peuvent être balayés alors que les certitudes des autres peuvent être ébranlées.

Le groupe s'évalue, sans que cela soit nécessairement formel. Il est important que chacun soit satisfait du fonctionnement du partage, de la qualité des échanges, que ce temps de réflexion réponde aux attentes de chacun et puisse mettre à jour une demande particulière de l'un ou de l'autre concernant le partage.

Enfin, l'évaluation du travail du « psy » doit lui permettre de recentrer la réflexion du groupe sur l'essentiel et ainsi d'éviter les dérives, mais aussi de déterminer si son travail correspond aux attentes de l'association et de ses bénévoles. Enfin, les rencontres entre « psys » sont à encourager pour qu'ils puissent confronter leur travail, mutualiser leurs expériences et surmonter d'éventuelles difficultés.

En fin d'année et en dehors du partage, il est bon de faire un bilan du travail effectué en partage avec les différentes parties concernées car la qualité du partage agit sur celle de l'écoute, il s'agit d'évaluer si les objectifs fixés ont été atteints, quels ont été les difficultés rencontrées en cours d'année par les différents groupes et quels besoins se font sentir. Ce travail est facilité si les objectifs ont été clairement définis au départ.

Le partage est souvent présenté comme le pilier de notre écoute et, comme nous l'avons vu, il l'est en effet. Il est un lieu et un temps de parole pour chacun des écoutants, libre d'exprimer ses difficultés et soutenu dans son travail de réflexion par un « psy » et les autres membres de son groupe. Le partage est aussi un moment fort de la vie associative, qui marque l'appartenance de chacun au projet de S.O.S.Amitié, un moment où l'on n'est plus seul face aux difficultés de l'écoute mais ensemble à chercher des solutions pour pouvoir accueillir chaque appelant dans le meilleur état d'esprit possible.



# DIRECTEUR ET PARTAGES : DEUX MOTS INDISSOCIABLES À S.O.S AMITIÉ

Seuls les dinosaures se souviennent de ce titre d'un week-end de formation pour les directeurs en... 1997. Il y a déjà dix ans ! Pourtant, la mission du directeur se limite à « la responsabilité de la qualité et de l'organisation de l'écoute au sein d'un Poste ». Rien que ça !

**A**vec les responsables de commissions à qui il délègue une part de ses responsabilités, il va donc gérer la vie quotidienne : fonctionnement, matériel adéquat, sécurité, confort, convivialité et planning, entre autres. Un écoutant en place à l'écoute, chaque heure, chaque jour et cela dans de bonnes conditions de travail... C'est déjà beaucoup, mais cela ne fait pas pour autant des écoutes de qualité !

## Objectif : la qualité de l'écoute

Pour cela il faut, bien sûr, des écoutants « de qualité », et donc s'assurer d'un recrutement sérieux, bien ciblé et sans complaisance (même s'il est difficile de dire non à quelqu'un de généreux et de bonne volonté...), et ensuite d'une formation initiale efficace, rigoureuse et sélective, complétée en permanence d'une formation continue bien suivie. Ouf ! Tout est en ordre !

Mais il reste que toute écoute est un exercice individuel, solitaire, et, même si chaque écoutant a la charte dans son bagage personnel, il est fondamental que cette écoute s'enracine dans un travail d'équipe.

C'est par le partage supervisé (tel que le nomme la nouvelle charte adoptée lors de la dernière Assemblée Générale, le 2 juin 2007) que chacun peut s'interroger sur son écoute, la mettre en relation avec celle des autres, exprimer son vécu, son ressenti, mieux comprendre ce qui s'est joué dans sa relation à l'appelant, évoquer, sans crainte d'être jugé, ses peurs et ses émotions, y trouver enrichissement et soutien. C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié. Ce travail se fera avec l'éclairage de ses pairs et l'aide d'un psychologue.

C'est donc en grande partie du partage supervisé que dépend, dans la durée, cette si exigeante « qualité » de l'écoute que nous

proposons à ceux qui nous appellent. Ce rouage fondamental se trouve donc sous la responsabilité du directeur de Poste qui l'assume avec le responsable de la formation.

Mais une fois réunies les conditions matérielles de travail (dans la mesure bien sûr des moyens locaux) comment faire en sorte que le partage « fonctionne » bien, à la satisfaction de tous ? Qu'il soit

- Chaque groupe de partage rassemble entre huit et douze écoutants.  
- Les groupes sont équilibrés entre nouveaux et plus anciens et en mixité.  
- Les dates et horaires sont adaptés aux disponibilités des écoutants.

- L'assiduité est très satisfaisante.  
- Il a été désigné par chaque groupe un délégué de partage qui remplit parfaitement son rôle.

- Les « psys » animateurs sont tous « très bons », recrutés sur un contrat clair et précis au fait de leur mission, toujours prêts à remettre en cause leur travail.  
- Ils participent de manière active aux réunions de bilan, soucieux d'apporter leur contribution à l'évolution du

groupe.  
- Il règne un chaleureux climat de confiance mutuelle.  
- Chacun s'y exprime sans couper la parole de l'autre, librement, et l'écoute réciproque y est de mise.

- Aucun jugement des personnes, mais un soutien amical invite à la remise en question personnelle.  
- Les bilans annuels sont sérieux, et des pistes pour améliorer le fonctionnement des groupes sont chaque fois dégagées et essayées.

...  
Ou un cauchemar !  
- Ça ronronne, on s'endort, ça n'avance pas, c'est chaleureux mais il n'y a jamais de remise en question.

- Ou au contraire les écoutants se regardent en chiens de faïence sans oser s'exprimer de peur du regard de l'autre.  
- On ne s'exprime pas sur le ressenti mais on est dans la narration du contenu des appels. Dans l'anecdote : « Alors il m'a dit... et je lui ai répondu... »

- Certains ne disent jamais rien.  
- Du bien il y en a un qui assène des affirmations sur tout.  
- Le « psy » ne dit presque rien.  
- À chaque situation évoquée le

intéressant et productif ? Qu'est-ce qui fait que la mayonnaise du groupe prend bien ou qu'elle se brosse ?

Et surtout comment, pour le Directeur, prendre la mesure de tout cela alors que le partage est par définition un groupe fermé, que l'institution ne peut y intervenir sans en fausser le fonctionnement ou en détourner le sens ?

On peut d'ailleurs noter la nécessaire vigilance du directeur et du responsable de formation, s'ils sont aussi écoutants, quant à leur place dans leur groupe de partage : il est si facile pour l'un de représenter l'institution « en direct », et pour l'autre d'être le référent qui « sait » la bonne écoute ou la bonne attitude (surtout vis-à-vis des nouveaux qui sortent de formation initiale !).

## Aller au partage

Un partage de rêve...  
- Le Poste dispose d'une salle de réunion indépendante de la salle d'écoute, fonctionnelle et confortable, chaleureuse et facilement accessible.

« psy » fait une étude de cas de l'appelant.  
- Le « psy » développe des théories sur les pathologies psychiques.  
- Ou bien l'écouter qui évoque son ressenti à l'impression d'être en thérapie personnelle.

- L'écouter n'ose pas « avouer » ses faiblesses ou ses erreurs par peur des critiques et du jugement des autres.  
- Les « nouveaux » n'osent pas s'exprimer et faire part de leurs doutes et interrogations.

...  
Les deux listes pourraient s'allonger facilement. Il faut espérer que la réalité de nos partages est plus proche de la première... même si l'on sait qu'il faut en permanence ajuster nos comportements. L'exercice est exigeant.

Le directeur est en mesure de vérifier l'assiduité aux partages et la qualité du travail qui s'y fait, dit le Livre Blanc de la Formation qui, pour le coup, parle comme un livre !

Une feuille de présence, affichée ou non, permet facilement de vérifier l'assiduité. Mais il reste à tirer les enseignements de l'absentéisme, ce qui n'est pas toujours facile mais qui donne déjà un aperçu de la qualité du travail qui se fait.

Écouter qui trouve dans le partage, espace formateur par excellence, la richesse et le soutien qu'il en attend, est assidu et conçoit facilement qu'il ne peut y avoir d'écoute sans partage. Pour d'autres, ce n'est pas le cas. Si les absences sont répétées, c'est au directeur d'interroger et de chercher à en comprendre la signification. Le partage est obligatoire et chaque Association Régionale règle le problème des absences trop répétitives de tel ou tel écoutant à sa manière. Des absents normaux révèlent très souvent un dysfonctionnement du groupe ; il est alors urgent d'en réunir les acteurs pour l'analyser et y porter remède.

...  
Amitié, il devra doubler son travail de psychologue par celui d'animateur de groupe. En plus, il s'agit d'un groupe de bénévoles ! (Parfois bien plus motivés, aux dires de certains psys, que des professionnels !)

La fiche de fonction et le dossier « Partage » du Livre Blanc de la Formation sont très aidants pour permettre à des non-professionnels de la psychologie de se repérer et d'éclaircir avec les candidats leur place et leur fonction.

Une période d'essai de quelques mois peut permettre au « psy » de mesurer si ce travail lui convient et au groupe de dire s'il y est à sa place. Ce n'est pas remettre en question la compétence professionnelle d'un « psy » que de constater que l'animation du groupe de partage telle qu'il la propose ne correspond pas aux attentes de S.O.S Amitié.

Si la satisfaction est réciproque, un contrat clair (pour la durée du groupe par exemple) permet, après le bilan de fonctionnement, de reconduire ou non l'engagement. L'absence de contrat ou le contrat indéterminé ou mal défini peut se révéler regrettable un jour ou l'autre en cas d'insatisfaction d'une partie ou de l'autre.

Des rencontres régulières entre les « psys » leur permettent d'échanger sur leur pratique, de s'auto-évaluer et de se remettre en question.

...  
Trouver le « psy »  
Le « psy » animateur est l'élément central du dispositif, d'où l'importance de sa sélection et de son recrutement.

Il est nommé par le C.A. sur proposition du directeur, en lien avec le responsable de la formation. Le travail qui lui est demandé est particulier. Convaincu de l'intérêt de la pratique de l'écoute proposée à S.O.S

...  
Faire le bilan  
Toutes ces précautions prises, le directeur ne mesure pas pour autant le travail qui se fait dans le groupe. Nous l'avons dit, le partage est fermé, donc, seul le bilan peut permettre cette évaluation. Il rassem-

ble, chaque année de préférence, les « psys », les délégués des groupes de partage, le directeur et le responsable de formation. En fin d'année, chaque groupe de partage prépare la réunion de bilan en évaluant son travail : animation, participation, implication, nature et contenu des échanges...

Ces auto-évaluations, partagées lors du bilan, doivent permettre de dégager des perspectives, des axes de travail pour améliorer le fonctionnement des groupes de partage.

Au directeur de s'en saisir pour ce qui lui incombe, et bon courage à lui pour, avec talent bien sûr, mettre tout en œuvre pour que les partages de son Poste soient plus encore des lieux et des moments privilégiés où les écoutants se disent, s'écoutent, se libèrent, se déchargent, se vérifient, s'analysent, s'améliorent, se mutualisent, se soutiennent... et reviennent avec plaisir participer au prochain !

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
Michel CALMELS  
Directeur du Poste d'Albi  
Vice-président S.O.S Amitié France

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

...  
C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

C'est là aussi que chaque écoutant vérifie et mesure son appartenance à S.O.S Amitié.

Michel CALMELS  
Directeur du Poste d'Albi  
Vice-président S.O.S Amitié France



## QUESTION DE MOTS PARTAGER QUOI ET COMMENT ?

«Partager» n'est-il pas l'un des plus beaux mots que les langues humaines nous proposent ? À une première lecture, son sens semble évident : partager, c'est ne pas tout garder égoïstement pour soi, lorsque nous possédons quelque chose, même très peu.

Jadis, ce partage des biens se pratiquait au nom de la charité, avec parfois quelques arrière-pensées : ostentation, bonne conscience, «sacrifice» nécessaire au salut éternel, etc. Et les inégalités n'en demeuraient pas moins fortes. Dans nos sociétés modernes, les services fiscaux, les caisses de retraite, la Sécurité sociale, les mutuelles, les compagnies d'assurances, et, plus récemment, les ONG et le commerce équitable, nous contraignent plus ou moins fortement à pratiquer une certaine péréquation entre les revenus, les générations, les risques, les parties du monde... Et les inégalités n'ont pas cessé pour autant...

Mais devons-nous seulement partager des biens de première nécessité comme la nourriture, les vêtements, le toit ? Et uniquement au moyen d'une redistribution plus ou moins marginale de l'argent gagné ? Et faut-il, par sage précaution, garder l'essentiel, en ne se débarrassant prudemment que du superflu ? Et où tracer les limites entre l'un et l'autre, surtout dans notre économie de la consommation, devenue un peu folle, où les achats d'impulsion sont encouragés pour des produits futiles, éphémères, jetables, qui ne sont donc plus même partageables ?

À S.O.S Amitié, nous qui ne possédons rien en propre et qui ne finançons rien à l'extérieur de notre association, que pouvons-nous donc partager ? Il semble d'abord évident que chaque écoutant met gratuitement à disposition des appelants – c'est notre «bénévolat» – une certaine quantité de son temps personnel, celui qui est épargné sur le travail ou les tâches ménagères – parfois aussi sur le sommeil – et

consacré habituellement aux activités privées : relations familiales et amicales, culture, loisirs, voyages, etc. Mais ces heures données aux autres ne sont en réalité que des décomptes formels. Le plus exigeant, nous en avons tous fait l'expérience, c'est d'offrir à période fixe une disponibilité totale d'esprit, un décentrement par rapport à ses propres soucis quotidiens, une ouverture la plus grande possible aux autres, en disposant seulement d'une certaine réserve d'empathie qui n'est pas, hélas ! inépuisable... Le plus difficile, c'est en effet de se donner soi-même... Toutefois, il ne viendrait plus à l'esprit d'aucun écoutant d'avouer qu'il agit par «charité». Cependant, le mot «solidarité», qui en est sans doute la version laïcisée, figure désormais dans le dernier sous-titre de notre nouvelle Charte : «Écoute, solidarité, société».

### Des «Groupes de partage»

Mais, en plus, à S.O.S Amitié – et cette Charte nous en fait maintenant obligation – nous participons à ce que nous appelons depuis très longtemps des «Groupes de partage». Le paradoxe, c'est que nous ne pouvons y mettre en commun que ce qui ne nous appartient pas en propre, c'est-à-dire le contenu réel des appels, puisque nous écoutons au nom de l'association et non pour nous-mêmes. Et surtout, nos engagements relatifs à l'anonymat des personnes et à la confidentialité du contenu des appels, qui sont les «inconceutables» de notre déontologie, nous conduisent par principe à une très grande discrétion sur tout ce que

nos oreilles ont entendu. Donner ce qui n'est pas à soi, ce serait voler, en quelque sorte. Alors, que reste-t-il finalement à apporter sur la table du «partage», lorsque nous nous réunissons, si nous arrivons chacun les mains vides ? Eh bien, précisément, ce qui nous appartient vraiment : notre vécu émotionnel à l'écoute, notre ressenti personnel face aux situations, aux propos que nous avons entendus. Nous ne pouvons en effet rester «impassibles» ou «neutres» intérieurement – même si nous n'en laissons généralement rien paraître – à l'écoute de ce qui peut parfois nous toucher au plus intime de nos vies... De troublants effets de miroir, l'envie de témoigner de notre propre expérience, la rage contenue à l'impuissance, l'indignation même, etc., nous en avons tous connu au cours de nos longues heures de permanence, qui sont alors lourdes à porter...

Écoutants, nous avons donc à notre tour besoin d'être «écoutés». Il y a des professionnels qui sont préparés à cette mission : ce sont les psys, sans lesquels nos partages risqueraient souvent de demeurer de vains bavardages, et non des instants d'apaisement et de ressourcement. Ces pratiques qui permettent, au cours d'échanges régulés par un bien compétent, de gérer des émotions fortes liées à une activité d'aide, se nomment dans le monde des travailleurs médicaux et sociaux des «supervisions». C'est pourquoi la Charte de 2007 a introduit cette obligation sous le nom de «partages supervisés». Ce n'était finalement qu'une «question de mots» à préciser, pour mieux dire l'«comment» de ce que nous pratiquons depuis toujours, et qui est certainement ce qui fait l'une des grandes forces de cohésion de S.O.S Amitié. ■

Pierre Couetier  
Comité de rédaction



## LE PARTAGE DES ÉCOUTANTS INTERNET, SPÉCIFICITÉS

Comme pour le téléphone, l'écoute par l'Internet s'appuie sur un travail de partage entre les écoutants. Aux échanges sur leur vécu et leur ressenti s'ajoute une indispensable réflexion sur la difficulté à repérer dans les messages écrits la véritable demande ainsi que sur la formulation des réponses faites.

La spécificité de ces partages tient au fait que les écoutants ont la possibilité de parler de leur vécu et notamment de leur difficulté à répondre à tel ou tel appel en prenant appui sur les échanges écrits concernés.

À la subjectivité du vécu personnel partagé avec le groupe s'ajoutent alors les éléments objectifs que constitue le «message-appel» écrit et sa réponse.

De fait, va pouvoir s'instaurer un travail de recherche sur le nœud de l'appel tel que chacun des participants pensera le percevoir.

Souvent, cette diversité de perceptions permet de relativiser un sentiment, positif ou négatif d'ailleurs, éprouvé par l'écoutant concerné, et d'ouvrir des pistes non envisagées initialement. Elle est alors un formidable levier de formation à la compréhension de ce qui peut se cacher derrière les mots écrits.

Disons-le franchement, il faut un certain courage à l'écoutant pour soumettre au groupe sa version personnelle de l'échange, la confronter à la source elle-même et donc de ne pas s'en tenir à la simple narration de l'appel.

Il faut aussi suffisamment d'écoute, de tolérance et d'ouverture d'esprit de la part des membres du groupe pour passer outre leurs propres certitudes et ne pas glisser vers le jugement.

C'est pourquoi il est laissé à chaque groupe de partage, et à chaque écoutant au sein du groupe, la liberté d'utiliser ou non cette possibilité.

Lorsque les conditions en sont remplies, le groupe de partage est vécu comme un temps extrêmement riche de recherche, de formation et tout simplement de vie. ■

J. Pierre Igot

Président de S.O.S Amitié Internet



au travers des échanges :

- Soit sur-le-champ, à partir d'un point précis d'écriture. J'ouvre alors la question plus largement, sans répondre précisément sur ce qui est écrit dans le message mais en rappelant qu'une formule en elle-même veut à la fois ne rien dire et tout dire.

- Soit plus préparés, par exemple sur le thème de la reformulation et ses différentes déclinaisons.

Je veille également à mettre en garde contre des interprétations trop rapides qui semblent si évidentes au moment même.

Certains messages peuvent faire penser à une structure psychique particulière chez l'appelant, lequel risquerait d'interpréter à la lettre, sans accès à la métaphore, une réponse donnée et la prendre pour une autorisation à passer à l'acte. Il m'arrive parfois de faire lire le message par différents participants pour faire entendre la différence d'intonation utilisée et donc l'écoute très singulière de chacun.

La principale difficulté que je rencontre est de faire accepter à l'écoutant qu'il n'est pas parfait... et heureusement ! La recherche de la perfection et du mot JUSTE part, bien entendu, d'un bon sentiment mais, dans sa crainte de se tromper, l'écoutant risque d'abandonner toute spontanéité, de se réfugier dans une réponse stéréotypée ou une liste de vérités générales. L'appelant au

### VÉRONIQUE RESSÉQUIER, PSYCHOLOGUE CLINICIENNE, ANIME LE GROUPE DE PARTAGE DES ÉCOUTANTS INTERNAUTES D'AIX ET DE MARSEILLE

Tout d'abord, je tiens à préciser que je n'interviens qu'auprès des écoutants internautes. C'est un choix, car cette forme de communication a sa spécificité : les écrits restent et toutes les formes de communication non verbales du dialogue, absentes en apparence, sont à déceler autrement. C'est probablement cette part de mystère qui m'attire.

Ma pratique dans ces moments : Nous travaillons toujours à partir des textes imprimés : la rédaction de l'appelant telle qu'elle arrive à l'écoutant ainsi que la réponse de ce dernier.

Je ne m'attarde pas trop sur les réponses, sauf s'il y a un questionnement important de la part de l'écoutant lui-même, partant du principe que toute réponse est faite à un moment donné de l'histoire de chacun, que celle-ci avait un sens à ce moment-là et qu'elle est à res-

pecter comme telle. Personne ne peut se prévaloir d'avoir LA BONNE réponse. L'intérêt est de réfléchir sur ce qui a pu être perçu dans le texte et les points qui méritent d'être interrogés.

Par contre, si l'écoutant questionne sa propre réponse, la démarche ou la méthode de réflexion, nous nous y attardons davantage. Face à ses propres interrogations, j'ouvre sur d'autres questions possibles pour pointer leur subjectivité.

Je ne vais pas plus loin car ce serait un travail de supervision, lequel ne peut concerner que des groupes de personnes qui sont en psychanalyse par ailleurs. Il serait dangereux pour l'écoutant que le psy l'interroge sur ce que lui renvoie tel ou tel message sans pouvoir élaborer ensuite ce qui sera resté en suspens. Des points théoriques pourront être abordés, en fonction de ce que je perçois

Un partage «sans filtre». Une double écoute régulière.

« mieux ne s'y retrouvera pas, se sentira non reconnu dans sa singularité et, au pire, jugé.

Les « ratés » de chacun sont l'expression de notre inconscient. Si les réponses sont stérilisées et aseptisées de tous ces petits couacs qui font le sel de la communication, où est la vie ?

Pour autant, il importe d'avoir quelques connaissances théoriques afin d'éviter les erreurs grossières, voire dangereuses : avis précis sur une question, conseils, valeurs de jugement, etc. Dans un échange, l'écouter partage un moment avec l'appelant. S'il lui permet d'avancer sur une problématique, ce sera un peu la cerise sur le gâteau.

Restons modestes dans cette mission d'écoute, personne ne peut prétendre être certain de ce qu'a voulu exprimer l'internaute dans ce qu'il a écrit...

C'est pourquoi je parlerais plutôt de « temps d'élaboration de la pratique » et non de PARTAGE. Les écoutants partagent avec les appelants ; nous, nous élaborons sur des écrits auxquels ils ont eu à répondre.

Ces temps sont importants, chacun se livre, ou, s'il ne se livre pas, prend une part de ce qui est dit et échangé et avance ainsi à son rythme. ■

Véronique Ressayeur

QUELQUES POINTS DE VUE D'ACTEURS DES GROUPES DE PARTAGE

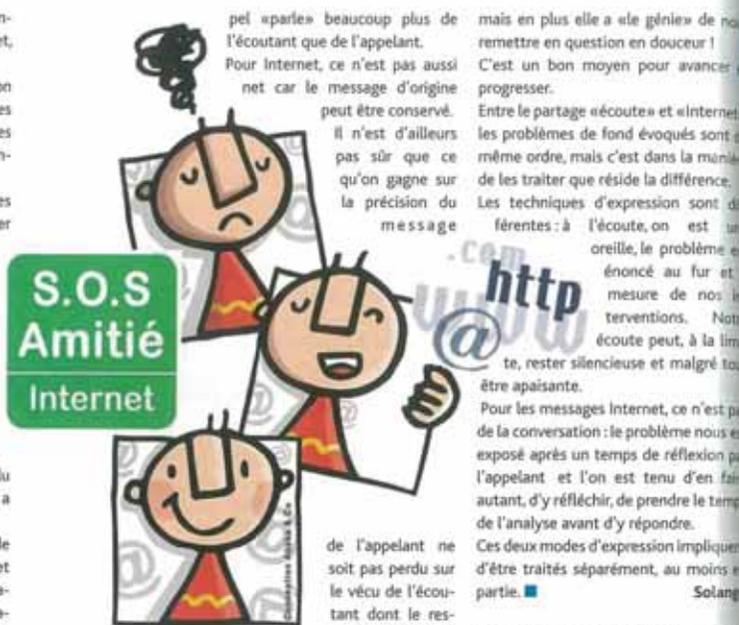
Si on le comparait à celui du téléphone, le partage Internet pourrait être décrit comme un partage sans le filtre de l'écouter qui rapporte ce dont il se souvient de l'échange.

L'analyse du message reçu est faite par le groupe, elle est riche, constructive, passionnante et forcément subjective. L'ensemble est confronté à la réponse écrite, déjà envoyée.

Concordance ? Style ? Mots choisis ? Erreurs ? Maladresses ?

Le regard de l'autre – sans jugement négatif mais sans bienveillance particulière – est un indéfectible facteur de progrès dans cet exercice « sans filets » ; c'est une double écoute régulière. ■ Josette

En ce qui concerne les appels reçus au téléphone, ce qui est rapporté d'un ap-



S.O.S Amitié Internet

pel « parle » beaucoup plus de l'écouter que de l'appelant.

Pour Internet, ce n'est pas aussi net car le message d'origine peut être conservé. Il n'est d'ailleurs pas sûr que ce qu'on gagne sur la précision du message

mais en plus elle a « le génie » de nous remettre en question en douceur !

C'est un bon moyen pour avancer et progresser.

Entre le partage « écoute » et « Internet », les problèmes de fond évoqués sont du même ordre, mais c'est dans la manière de les traiter que réside la différence.

Les techniques d'expression sont différentes : à l'écoute, on est une oreille, le problème est énoncé au fur et à mesure de nos interventions. Notre écoute peut, à la limite, rester silencieuse et malgré tout être apaisante.

Pour les messages Internet, ce n'est pas de la conversation : le problème nous est exposé après un temps de réflexion par l'appelant et l'on est tenu d'en faire autant, d'y réfléchir, de prendre le temps de l'analyse avant d'y répondre.

Ces deux modes d'expression impliquent d'être traités séparément, au moins en partie. ■ Solange

de l'appelant ne soit pas perdu sur le vécu de l'écouter dont le ressenti n'évolue pas de la même

façon.

Il est très facile, puisque le message de l'appelant est explicite, de confronter ce que chacun comprend du message, de percevoir les différences de ressenti et les approches qu'il suscite.

Ce qui est nettement plus difficile à percevoir est la disposition d'esprit de la personne qui a répondu au moment où elle a répondu.

La confrontation avec le message « interactif », objectif, permet un autre travail, dont il n'est d'ailleurs pas certain qu'il corresponde à la même définition d'un partage.

Tout ce qui est objectivable est favorisé. Par contre, tout ce qui concerne la subjectivité et le vécu de l'écouter me paraît mieux approché dans un partage téléphonique, où l'écouter vient « sans papiers », avec ce qui reste dans sa mémoire et ses préoccupations de ce qu'il a vécu dans l'appel qu'il a reçu.

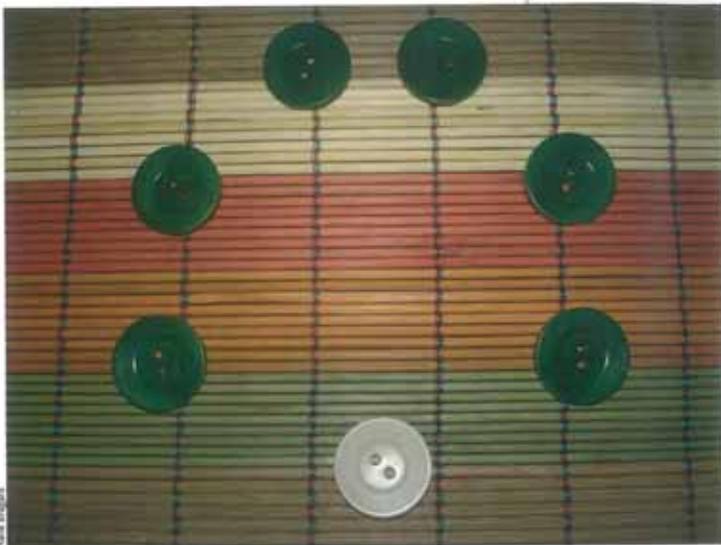
En toute subjectivité ■ Évelyne

La confrontation des points de vue est très enrichissante, non seulement elle a le mérite de nous faire cogiter ensemble

CONDITIONS D'UN BON TRAVAIL DE FORMATION DANS LE GROUPE DE PARTAGE

Nous nous réunissons pour remettre en question nos écoutes, étudier nos réactions. Nous attendons donc des autres qu'ils nous y aident, comme nous cherchons aussi à les y aider. Il n'y a jamais à perdre de vue cet objectif. C'est la raison d'être du groupe. Dans le partage, il ne s'agit pas des appelants, mais, d'abord de nous, les écoutants. Voici donc quelques conditions d'un bon travail. L'ordre dans lequel celles-ci sont notées n'a ici aucune intention de priorité :

- L'assiduité ; l'engagement à venir au groupe de partage fait partie de l'engagement à S.O.S Amitié, au même titre que celui de venir prendre l'écoute.
- Une grande liberté de parole est indispensable à l'intérieur du groupe. Cela suppose la volonté de reconnaître l'autre comme différent de soi. Accepter que l'autre parle, c'est lui donner le droit de vivre, c'est lui reconnaître le droit d'être. Il faut permettre à l'autre de pouvoir tout dire, même s'il n'a pas le même langage que nous. Cette liberté de parole suppose qu'on n'aura jamais crainte d'être jugé. Les idées peuvent être discutées, jamais les personnes. C'est pourquoi chacun peut être amené un jour à se poser la question : pourquoi ne puis-je supporter ce qu'il (elle) a dit ?
- Un grand souci de vérité est primordial, surtout pour dire ses réactions et la manière dont on a vécu l'écoute. Un même souci de vérité est nécessaire pour oser dire ce qu'on pense à celui, celle, qui vient de parler de son écoute. Parfois, il faut du courage.
- Parvenir à se laisser interpellé par les autres et même les inciter à le faire. Par exemple : « telle partie de l'écoute, telle circonstance évoquée m'a gêné(e), troublé(e)... j'ai mal encaissé telle chose, aidez-moi à me comprendre. Après l'écoute, j'ai fait telle réflexion que j'aimerais partager avec vous. »
- Sans cesse s'impliquer personnellement, qu'on soit celui qui raconte ou celui qui écoute. Ne pas rester à l'extérieur, comme un observateur, poli et neutre. Il est souvent nécessaire, comme dit l'un d'en-



ter nous, « d'apporter un peu de soi ».

- Ne pas passer trop vite d'une écoute à une autre, mais essayer d'approfondir. Si des situations parallèles surgissent en cours de route, revenir sur l'écoute initiale pour la mener à bout.

- Toujours veiller à éviter l'anecdotique. C'est un piège facile : on parle de l'appelant, alors que c'est notre écoute qui doit faire l'objet du partage. Revenir sans cesse à cela, il est tellement plus facile de parler des autres que de soi.

- Veiller à ce qu'aucun des participants ne soit à l'écart, parce qu'il se recroqueville sur lui-même, parce que d'autres sont trop bavards ou trop péremptoirs. Que les plus habitués à parler apprennent à se restreindre et que ceux qui ont tendance à s'effacer osent s'exprimer davantage !

- Enfin, faut-il parler de l'amitié qui doit régner dans le groupe ? Il est sûr que nous ne venons pas pour nous tenir au chaud ou pour nous sécuriser. Il est sûr aussi qu'il suffit d'un antagonisme larvé, d'une incompréhension manifeste pour rendre difficile l'échange vrai et l'acceptation sereine des remarques. L'idéal serait que chacun soit assez fort pour tout

accepter et aussi oser tout dire. Mais il est sûr également que si une sympathie, une âme amicale (ne disons pas « amitié » dont le sens est sans doute trop fort) existent chez tous, les conditions énumérées plus haut se réaliseront plus facilement. Inversement, si tous s'efforcent de vivre les conditions notées ci-dessus, cela ne manquera pas de créer un climat amical. Un peu d'humour aussi aidera singulièrement.

- Et le psy ? C'est intentionnellement qu'on n'en a pas parlé jusqu'ici. Le psy est un participant qui, comme chacun, réagit avec ce qu'il est, ce qu'il sait, ce qu'il sent. Il semble qu'il n'est pas dans le groupe un « maître », mais un membre mieux placé pour provoquer la réflexion. Il nous pousse à trouver en nous le « pourquoi » de ce que nous disons ou ne disons pas. Cela nous permet d'être un peu mieux ce que nous sommes... plus libres, plus disponibles... meilleurs écoutants. Tout ceci cependant n'est pas réservé au psy. N'imaginons pas un psy « extérieur ». Il est compromis dans l'aventure commune. ■

Poste d'Orléans

Revue S.O.S Amitié France n° 22 de l'été 1979

## L'ABC DE LA SUPERVISION

Le mot SUPERVISION, qui a fait récemment son apparition dans la Charte de S.O.S Amitié sous la forme de l'expression « partage supervisé » (laquelle a parfois fait l'objet de discussions ardues) est en effet un vocable au sens riche et diversifié. Nous pouvons tenter d'en faire le tour.

La première signification qui vient à l'esprit serait plutôt négative : les dictionnaires précisent qu'il s'agit de « l'action de contrôler et réviser un travail fait ». Depuis nos jeunes années, les « surveillants », les « inspecteurs », les « examinateurs » et autres « contrôleurs » n'ont pas souvent laissé de très bons souvenirs... Dans la vie professionnelle non plus, ni parfois dans la vie familiale...

Superviser, en effet, c'est au sens premier « regarder d'en haut », un peu comme le maître juché sur sa chaire, l'évêque sur son siège « épiscopal » (c'est la traduction du même mot en grec), voire la sentinelle perchée dans son mirador... Et la version moderne s'appellerait alors « Big Brother », le Grand Frère qui veut tout savoir, pour tout régenter, avec ses milliers de micros indiscrets et de caméras de vidéo-surveillance... L'horreur d'une dictature insidieuse !

Mais le mot a aussi aujourd'hui, et heureusement, un sens plus paisible, même s'il n'est pas facile à cerner, il nous revient en effet du monde anglo-saxon, mais avec des usages sensiblement différents des nôtres (c'est un « faux frère » dont les apprentis traducteurs se méfient beaucoup). Il pourrait se définir ainsi, sans trop entrer dans les nuances des écoles :

La supervision est une réflexion approfondie sur le vécu d'un professionnel de la relation d'aide (médecin, soignant, psychologue, éducateur, etc.) menée régulièrement, seul à seul ou en groupe restreint stable, avec un autre professionnel formé spécialement, appelé « superviseur ».

Son objectif ne consiste pas à résoudre des problèmes, ni à donner des conseils, mais à accompagner dans une démarche qui vise à mieux comprendre et améliorer son propre fonctionnement professionnel à tous les niveaux, en acquérant une plus grande lucidité sur l'ensemble des aspects personnels et institutionnels de son activité.

Il s'agit d'un effort de compréhension de la personne totale, intégrant les aspects intellectuel, relationnel et émotionnel de



PHOTO BALINT

son travail, par une confrontation personnelle sur des situations concrètes et actuelles tirées du champ professionnel. Elle s'intègre donc dans le parcours de formation continue, mais elle n'est pas une forme de thérapie car elle exclut formellement le domaine de la vie privée. Le but final de la supervision est une meilleure autonomie professionnelle. Un troisième sens du mot supervision est encore à signaler : en informatique, il définit la fonction de surveillance d'un système ou d'une activité, comme un réseau de communication ou un processus de fabrication, afin d'en rapporter en permanence le bon fonctionnement et d'alerter en cas d'anomalies. L'origine de la pratique de la « supervision » remonte aux années 1950, lorsque se mettait en place au Royaume-Uni un enseignement spécifique de médecine générale. Un psychanalyste d'origine

hongroise, émigré en 1939 à Londres, nommé Michael Balint, proposa alors une nouvelle méthode de formation, dont certains aspects peuvent se retrouver dans les apports propres de Carl Rogers, qui sont plus familiers à S.O.S Amitié.

Michael Balint avait constaté que les études médicales étaient trop exclusivement orientées sur l'acquisition des connaissances scientifiques, en n'assurant que partiellement un enseignement des aptitudes pratiques et encore moins des aptitudes relationnelles. Or, au même titre que les données purement médicales, les facteurs relationnels interviennent largement dans la décision thérapeutique. Malheureusement, ils sont peu enseignés, car cette approche ne se prête pas à une pédagogie magistrale, et le médecin a rarement l'occasion d'exprimer les difficultés qu'il a rencontrées dans sa relation avec le patient.

Les premiers « Groupes Balint » réunissaient durant plusieurs années douze médecins, une fois par semaine pendant deux heures, sous la forme d'un séminaire de discussion sur les problèmes liés à l'exercice de la pratique médicale. Ces méthodes de formation étaient très innovantes pour l'époque, car elles s'inspiraient de la méthode analytique de la libre association, pour permettre à chaque médecin, grâce à une prise de parole spontanée, de faire un compte rendu le plus fidèle possible de l'aspect émotionnel de sa relation « médecin-malade », et de rechercher de quelles ressources personnelles ou professionnelles il disposait pour y faire face.

Les « Groupes Balint » ont connu un succès relatif en France, et certains continuent de fonctionner régulièrement. À partir de cet exemple, d'autres professions, comme les diverses spécialités de la psychothérapie, les cadres soignants, certains travailleurs sociaux comme les éducateurs, ont constitué à leur tour des groupes de paroles à contenu professionnel. La qualification de « superviseur » a été reconnue, et le mot « supervision » s'est acclimaté dans notre pays. ■

## PARTAGEONS, PARTAGEONS !

Il en restera toujours quelque chose !

### Partage initial

C'est le premier, celui auquel j'ai assisté pendant ma formation initiale. Je suis intimidée, oh ! pas par l'auditoire, le groupe s'est découvert et a mûri au rythme des séances de formation, mais par ce que j'ai entendu, par ces appels que l'on m'a confiés. Mais n'ai-je jamais aussi bien dit que ce soir-là ce que j'ai ressenti à l'écoute de la détresse des uns et des autres, de ces appelants qui n'ont encore aucun surnom, qui ne sont pas encore pour moi des habitués. De mon premier partage, alors que je n'étais pas encore membre de S.O.S Amitié, je m'en souviens comme si c'était hier... Je peux vous assurer que les habitués de l'époque n'appellent plus.

### Partage conflictuel

La difficulté d'être la plus jeune des écouter d'un poste, c'est que parfois d'autres ont du mal à nous prendre au sérieux, surtout lorsqu'on a l'éclat de rire facile. Parmi les plus anciens, certains sont sûrs de leur expérience et piquent en disant « toi, tu es trop jeune », me clouant ainsi le bec, car polie, je n'ose répondre : « Ouais, mais toi, de toute évidence, tu es bien trop vieux ». Quel bonheur alors d'entendre à ma gauche une petite voix monter et inviter tout le monde à m'écouter. La petite voix a des cheveux gris, des lunettes, elle remplit à merveille son rôle de « psy » de partage.

### Partage attendu

Le printemps est de retour, le jour se lève, les oiseaux chantent, il fera beau aujourd'hui. Une petite musique d'ambiance accompagne mes pensées, le téléphone sonne, un anonyme veut me dire adieu. Cet appel ne cadre pas avec cet environnement idyllique. Comme je l'ai attendu ce partage, pour dire que non, je n'avais jamais pensé que l'on pouvait se suicider un jour de mai, quand le ciel est bleu et que les parterres refleurissent. Pourtant, en partant du poste, mes pieds sont encore lourds, il faut parfois plus d'un partage pour parvenir à exprimer tous ses sentiments.

### Partage d'été

C'est un peu l'auberge espagnole, ça tombe plutôt bien en ce temps de vacances. On ne sait jamais combien viendront, cela peut aller de 1 à 20... Un partage, seul avec un psy, c'est pas simple... dommage, j'avais des choses à dire, j'aurais pu dire que... La porte s'ouvre, avec une demi-heure de retard, une autre bénévole vient partager. C'est l'été, on prend ses aises avec la ponctualité.



Marie Bragard

Un partage à 20 c'est compliqué, surtout quand il n'y a pas assez de chaises, la chaleur estivale invite aux conversations parallèles. Les partages (oh, c'est décidément le farniente pour le psy !)

### Partage mise au point

« Et l'anorexique de Bambi, vous l'avez déjà eu ? » ; « finalement, le patient divorce... » Petites phrases à priori banales qui surgissent lors du partage, si elles n'ont pas lieu d'être. Pour éviter que cela ne prenne un mauvais tour, le superviseur prend le rôle du partage. À l'écouter d'exprimer son ressenti, l'écouter ajoute qu'elle ne supporte décidément plus cette manière de sommer chaque habitué, en particulier ce jeune homme qui n'a jamais vu la fin de sa vie, mais qui parfois appelle quelqu'un trop bu ! Petit instant de silence où chacun se sent coupable... et le partage peut réellement commencer.

### Partage consensuel

Pendant les quelques minutes précédant le partage, plusieurs ont dit que décidément, ce soir, ils avaient quelque chose à dire. Le partage démarre sur les chapeaux de roue, la « psy » n'a pas encore donné le signal de départ que déjà un silence d'attente se fait. Il est suivi d'une dizaine de minutes aussi ; il s'agit bien du même objet.

Le partage d'été, c'est un peu l'auberge espagnole

La période de crise qu'il traverse le fait appeler, tous les jours, à toutes les heures. Ses soucis le rendent insomniaque, dommage pour ceux qui font les nuits ! Long travail de partage ; si écouter une personne devient impossible, ce n'est pas toujours pour les mêmes raisons. Il faut écouter le ressenti de chacun et accepter nos différences. Mais, si le lendemain matin dix paires d'oreilles sont à nouveau prêtes à se tendre vers cette voix plaintive, le partage aura joué son rôle !

### Partage gourmand

Je me rappelle d'une année, où mon inactivité professionnelle avait croisé un livre, best-seller chez les gourmands, où il était question de cakes à chaque page. Ils avaient tous l'air bon, alors je me suis mis en tête de tous les essayer : celui à la carotte, ceux au chocolat, celui au gingembre... Mes testeurs furent mes compagnons de partage. Notre « psy » préférait le salé, parfois j'en faisais deux. Lorsque l'un ou l'autre faisait son anniversaire, je m'effaçais devant l'événement. Certes, il fallait faire le ménage après le partage, mais notre gourmandise ne nous a jamais fait perdre de vue l'essentiel : nous améliorer dans notre bénévolat, en nous comprenant mieux nous-mêmes ! ■

Marie Bragard

Comité de Rédaction

## AUTOUR DE DEUX ARTICLES «DE MERDE» DIGRESSION SUR UN ARTICLE

La revue de janvier 2007 de S.O.S Amitié nous propose deux articles de Michel Montheil : « L'histoire de l'éboueur qui se prit pour ses poubelles », et « Le partage, c'est de la merde ».

**B**ien que laudatif pour la mission de l'écouterant, ces propos ont soulevé chez certains adhérents surprise, indignation et consternation. Le vocabulaire scatologique utilisé, comme les comparaisons triviales que l'on y trouve, étaient-ils nécessaires, et en quoi apportent-ils un plus à une thèse, sans aucun doute intéressante, mais qui n'en reste pas moins partielle et partiellement. C'est autour d'un pot que je les ai découverts et que j'ai été pris d'un pressant besoin d'y répondre. Faute de papier, je n'ai pu satisfaire plus tôt une envie pas si urgente somme toute car ils me semblaient relever davantage de cabinets de spécialistes que de « l'écouterant de base » que je suis, sans pour autant manquer de fondement, bien sûr.

Plutôt que le « rébus » qu'une faute de frappe ou un lapsus énonce à la fin de la deuxième colonne, je suppose que la récurrence des grèves des éboueurs a inspiré le choix de la fable du premier article. On est d'abord séduit par cette mise à l'écart du récipient pour la valorisation de celui qui le vide, dans lequel nous sommes priés de nous reconnaître. Pourtant, l'interjection « je ne suis pas une poubelle », souvent entendue, ne justifie-t-elle pas l'écouterant qui raccroche devant une série d'insanités dépassant le respect de sa personne ? Ne motive-t-elle pas également le refus, autorisé par l'association, d'écouter l'intolérable, car faudrait-il accepter bénévolement propositions pornographiques, injures et tonneaux de grossièretés, voire manquements à la loi ?

Par ailleurs, n'est ce pas réducteur de ne prendre en compte dans les appels que ceux qui permettent d'évacuer « ce qu'il y a de mauvais ». Et comment en juger, nous qui nous gardons bien de porter un jugement. Et la souffrance, alors ! Est-elle mauvaise elle aussi ? Et en quoi le « caractère douloureux », je cite, de l'écouterant, serait-il « si dégradant pour l'écouterant » ? Qu'en consultation, le patient, avec l'aide de l'expert formé dans ce but, arrive à



faire sortir « la merde » qui l'encombre, je le croirais volontiers. À S.O.S Amitié, les écouterants ne sont pas des psys, comme le reconnaît Michel Montheil. Par sa pratique étendue des écoutes il conviendra aussi avec moi que c'est autre chose qu'on y entend :

- Est-ce la merde de l'individu, l'angoisse que nous transmet le fil du téléphone ?
  - Est-ce de la merde, la souffrance des personnes submergées par la vie ?
  - Est-ce de la merde le désarroi des parents vis-à-vis des enfants et réciproquement ?
- Est-ce de la merde le rejet vécu et subi par le malade ou l'étranger ?  
Est-ce de la merde... etc.

Et quand bien même, la comparaison de la tête donnée tour à tour par l'écouterant à l'appelant, puis par l'animateur du partage aux membres du groupe, a-t-elle d'illustres inventeurs de référence, est-elle vraie pour autant dans le cas de l'écouterant qui se sent, oh combien ! le similaire de l'appelant à qui il s'efforce d'apporter un peu de réconfort. Quand changeant de position, c'est l'écouterant qui est supposé prendre après une empathie peut-être trop forte la tête du psychothérapeute, n'est-ce pas négliger le rôle capital du groupe, là où le psy n'est

qu'un meneur de jeu. En quoi appelé « excrément » l'apaisement qui en résulte est-il utile et illustre-t-il davantage cette interaction dans le partage ?

Modeste écouterant de base, je m'incline devant le savoir de Michel Montheil et la pertinence de ses propos dans la pratique sélective de l'écoute qu'il a développée. C'est avec beaucoup d'intérêt et d'attention que je les ai appréciés, d'autant qu'ils soulignent la mission positive de S.O.S Amitié.

Pour autant, la réaction instantanée de cette coprolalie et à son approche de l'écoute, quand bien même elle serait techniquement justifiée, est négative. Comment ne pas la mettre en regard avec le compte rendu de la conférence du docteur Jean Maisondieu concernant les malades mentaux, qui, comme chacun le sait, constituent une bonne moitié de nos appelants et que l'on peut facilement l'entendre à tous les « paumés de la vie » : « Les malades mentaux... dit le Docteur Maisondieu, trouvent en S.O.S Amitié une "borne d'appel"... Les écouterants de S.O.S Amitié ne sont pas en position d'expertise ou de savoir ; ils entendent des informations que les médecins ne comprennent pas, qui sont de l'ordre de la difficulté relationnelle avec les autres, de l'exclusion, du manque de considération pour autrui ; à S.O.S Amitié vous considérez les appelants comme des sujets, des personnes. »

François de  
Poste de Boulogne

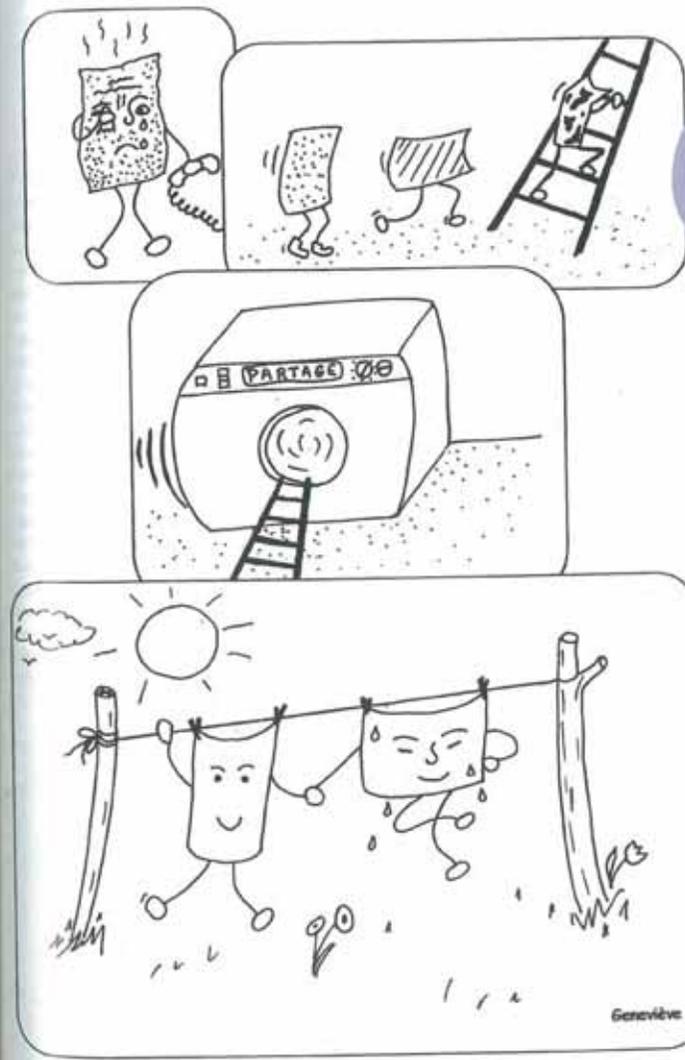
### NETTOYAGE SUPERVISÉ

Dans le numéro de la Revue de l'hiver 2007, vous avez pu apprécier la faculté de Michel Montheil à se faire comprendre de manière très imagée.

J'ai eu ainsi l'occasion de participer à l'une de ses formations où il nous expliquait que les personnes qui appellent S.O.S Amitié sont comme des éponges gorgées d'une horrible encre noire qui les fait souffrir. Les écouterants sont alors des buvards qui absorbent tout à tour un peu de cette encre pour les en libérer. Au fil du temps, les petits buvards deviennent tout sales et ont besoin d'être lavés et séchés pour se sentir à nouveau capables d'absorber un peu d'encre. Et c'est ce qui se passe aux partages...

J'ai trouvé cette image très parlante et, voulant la communiquer à ceux de notre Poste qui n'avaient pas pu assister à la formation, je leur avais gribouillé ceci. ■

Geneviève  
Poste de Metz



Geneviève

### LUNDI GRIS

Non, pas bleu ce lundi, gris, seulement gris, pas gris perlé, trop pur, trop précieux, trop lumineux, non, plutôt gris souris, du genre qui se tapit dans les sous-sols, gris sombre et triste comme le ciel et nos jeans de ce jour-là. Mais nos jeans à nous ont été rehaussés de couleurs, orange, rose, vert... les couleurs de la vie, de nos vies d'écouterants plein de vie, la nôtre.

Nos vies remplies parfois de celle des autres, les appelants à la voix grise comme probablement leur mine...

En sortant dans la grisaille de ce lundi, je m'imagine enlever un peu de poussière restée sur mes épaules du revers de la main, comme pour me débarrasser de tout ce gris qui parfois me fait tousser. Cette poussière parfois légère et fine peut se faire poussiéreuse et collante qui m'insupporte et me donne envie d'arracher la veste de dessus mon dos. Et puis, au fil de la semaine le voile de la grisaille se lève petit à petit, tout seul ou avec l'aide de l'un ou de l'autre dépolluiseur.

La dépolluiseuse du mercredi soir remplace parfois ce gris-là par un brin de bleu, bleu comme ses yeux, par un rai de lumière qui fait se sublimer toute cette poussière en attendant le lundi « bleu thé » ou le lundi grisé selon la lumière de certains matins.

Merci à Josiane et à Jean-Jacques qui m'ont inspiré ce texte et merci à Mireille, psy de partage, la dépolluiseuse du mercredi soir. ■

Anne-Marie  
Poste de Strasbourg

## LES FANTASSINS DE L'ÉCOUTE

Nos amis-écouter belges, de la province du Luxembourg (ne pas confondre avec le Grand Duché !), nous livrent ici une réflexion sur leur pratique de l'écoute et les enseignements qu'ils peuvent en retenir. C'est avec bonheur que nous pouvons établir un parallèle avec ce que nous vivons dans nos postes, en France, juste de l'autre côté de la frontière.

Les *fantassins de l'écoute* (éd. de La Dryade) est un ouvrage écrit par Claude Meyer, médecin, chef de service en neuropsychiatrie et président fondateur du centre de Télé-Accueil du Luxembourg, et par le docteur Claudette Lorquet, directrice du poste à sa création. Les auteurs, au travers de ce qu'ils nomment « écoute auriculaire », y définissent le rôle de cette association, son histoire et le fonctionnement quotidien d'un poste. Ils y analysent également les différents thèmes abordés par les appelants. Les grandes secousses sociales, les révolutions scientifiques et technologiques et l'insécurité grandissante dans une société marquée par la mondialisation leur semblent se répercuter inlassablement sur le moral de la troupe d'appelants. C'est ainsi qu'ils ont choisi le titre de leur livre : face à des citoyens de plus en plus pessimistes, se dressent des écouter placés en première ligne, tels les fantassins d'une armée paisible qui apporteraient chaleur et réconfort à des personnes se confiant à eux dans l'anonymat le plus complet.

### Quelqu'un à qui parler

Ce fut d'abord la couverture de ce livre et sa superbe photo des colonnes de l'Asclépeion sur l'île de Cos, en Grèce, qui attirèrent mon regard. Colonnes de style corinthien, dignes mais sans arrogance, offertes mais solides, loin de toute indifférence, elles ponctuent ce lieu, défiant les siècles et un ciel sans nuage. Comme à l'écoute, elles semblent attentives, et depuis toujours, au bruissement des cyprès et des cigales. Ici même avait été créé un foyer de médecins de 460 à 377 avant Jésus-Christ, et l'on peut imaginer les anciens Grecs, confiant leurs déesses et leurs maux aux prêtres et aux assistants d'Hippocrate, le père de la médecine, né ici, sur cette île, au milieu de la mer Egée. Car, de tout temps et en tout pays, il fallut trouver quelqu'un à qui parler. « Quelqu'un à qui parler... Nous avons tous besoin de cela ! Non pas quelqu'un avec qui



converser ou qui approuve, mais qui reste là... simplement, se taisant, écoutant... », écrivait Albert Camus. Ainsi, cette écoute auriculaire était souvent publique dans l'Antiquité. Dans les mystères de Bacchus, de Vénus et d'Adonis, la confession était de mise, et le prêtre confesseur se reconnaissait à la clef suspendue à ses épaules, symbole du secret qu'il devait garder. À Samothrace, lors des sacrifices expiatoires, une confession en règle précédait l'admission de l'initié aux mystères cabiriques. Le prêtre, appelé purificateur, pouvait absoudre les meurtriers mais non les parjures ! Dans la plupart des contrées de Grèce et d'Asie, les personnes rongées par le remords pouvaient se rendre chez un prêtre appelé l'auditeur. Au Tibet, les religieux comme les laïcs avaient leurs pères spirituels pour les débarrasser de leurs péchés. Quant aux Japonais, ils parlaient dans le désert pour y rencontrer des ermites et y subir jeûnes et mortifications. Pour l'Église catholique romaine,

la confession fait partie des 7 sacrements, qui jalonnent la vie des Catholiques, de leur naissance à leur mort. Si les protestants ne retiennent que trois sacrements, l'absolution fait partie de ceux-là. Mais, allons plus loin, ouvrons cet ouvrage et laissons la parole aux auteurs...

### Sur l'écoute :

« L'écoute nécessite l'alliance du langage et de l'ouïe, placée sous l'autorité de la fonction cérébrale. Cette dernière est le montage le plus complexe de la création. Sa manière de fonctionner reste d'un abord aussi difficile que l'exploration du monde sidéral ou du monde atomique. Neuro-anatomistes, neurochimistes, se relaient pour tenter de comprendre le cerveau. C'est dans les structures du lobe frontal, appelé aussi le lobe de la moralité, que sont enfermés les mécanismes du langage et de la compréhension auditive. Car entendre n'est pas comprendre.

L'homme parle pour signifier à l'autre sa douleur ou son plaisir, mais la parole peut être aussi diabolique quand elle est mensongère ou manipulatrice. L'être humain, grâce à la flûte qu'il a dans le larynx, est enfermé dans son langage. Le message verbal passe de l'un à l'autre, comme l'oiseau voltige d'arbre en arbre. Les Anciens l'avaient bien compris : « verba volant », les paroles s'envolent. La parole a placé le genre humain définitivement en tête de l'évolution des espèces.

La communication verbale peut être rationnelle, mais n'en est pas moins parfois pathétique et émouvante, chargée de sensations, destinée à un organe sensible, l'oreille de l'autre. D'ailleurs, toutes les réactions sensorielles se situent entre plaisir et douleur et ne sont jamais dépourvues de signification. Selon Ernesto Grassi, « le monde qui se manifeste à travers les sens est notre monde originel, ce sont les sens qui ouvrent le rideau du théâtre sur lequel nous apparaissions tous à la fois comme des acteurs et des spectateurs. » Le cerveau, le corps et le monde fluctuent en permanence dans les

échanges passionnés, matérialisés par la parole.

L'homme normal comprend la parole de l'autre. Tout un circuit neuronal intervient. Le nerf auditif lèche la périphérie de l'appareil auditif pour capter les messages et les transporter au lobe frontal. Dans le secret de la boîte crânienne, les cellules nerveuses du centre de l'audition décryptent les communications, permettant de les comprendre, de les intégrer, de les reformuler et d'y répondre. Dans cette géniale structure qu'est le centre de l'ouïe, il peut y avoir des failles. Le circuit auditif cassé entraîne la surdité physique. La surdité verbale est le résultat d'une lésion des centres cérébraux de l'audition, la compréhension des messages n'étant plus possible. Et puis il y a la surdité psychique du manipulateur ou de l'hystérique qu'aucune lésion anatomique ne peut expliquer. L'écoute faite de paroles et d'entendements a permis la grande aventure humaine, avec ses enthousiasmes de création et ses déprimés de catastrophes. Certains vont s'emparer de la communication verbale pour tyranniser leurs sociétés, d'autres vont créer les arts de la parole, d'autres encore vont se spécialiser dans l'écoute auriculaire. (...)

À l'heure actuelle, plus personne ne peut passer du téléphone, devenu une spécialité en tant que média. C'est un instrument de démocratie permettant à chacun de se contacter, au-delà de toute hiérarchie. Il a de nombreuses fonctions, entre autres sécurisantes pour l'isolé,

utilitaires pour le commerçant, affective pour les amoureux, sociale pour l'aide par l'écoute, etc. Dans la vie courante, les gestes, les mimiques animent les conversations. Au téléphone, tout est centré sur la voix. La voix est un paramètre essentiel de la communication. Chacun a fait un jour ou l'autre l'amère expérience de ces défauts qui écornent l'écoute. On découvre que la mauvaise impression, subjective s'il en est, se nourrit d'un petit rien qui a échappé à l'attention.

### Sur le choix des psychologues :

Le choix d'un psychologue reste un moment important dans la vie d'un poste. Beaucoup de candidats se présentent pour le moins motivés. Certains n'ont jamais entendu parler de Télé-Accueil. Les uns ont une formation de psy d'industrie ou de chercheur en recherche animalière. Enfin, les autres présentent des compétences en psychanalyse. Les qualités que doit présenter le futur psy de Télé-Accueil sont essentiellement une grande disponibilité de temps, de l'enthousiasme pour la communication et une connaissance approfondie de la psychologie sociale et des pratiques d'aide. Il est chargé de la formation et de la supervision des écouter bénévoles. Pour ce faire, il s'appuie sur des techniques de communication, souvent proches des relations thérapeute/patient, dont le but est de corriger des troubles qui paraissent être la résultante d'un conflit psychique interne. Deux

techniques non directives sont particulièrement utilisées : la méthode de Rogers et l'analyse transactionnelle.

### Sur les écouter bénévoles :

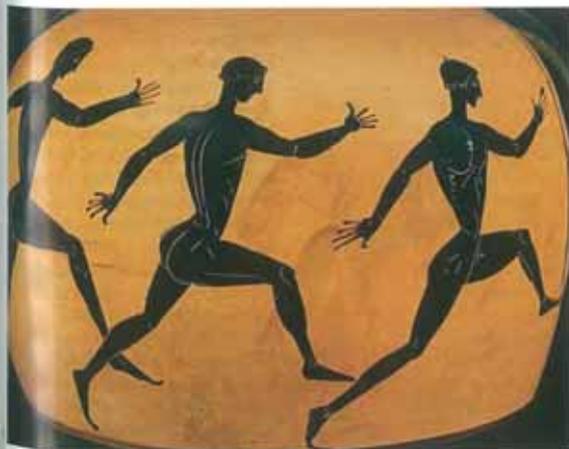
On a interrogé nos écouter sur leurs motivations : elles sont multiples mais deux raisons principales se dégagent de l'étude. Les facteurs positifs apportés par le bénévolat sont essentiellement le contact avec le personnel d'encadrement et les relations avec les autres bénévoles. Il en est de même de la formation permanente. Elle est perçue comme un renforcement positif de la motivation. Cette dynamique de soi vers l'autre et de l'autre vers soi souligne l'équilibre souhaité par le bénévole dans son offre et sa demande. Dans un article, J. Zwick relève que « les motivations des volontaires peuvent être multiples mais, d'une certaine manière, on s'y retrouve toujours quelque part. Il y a toujours une rémunération en reconnaissance, en plaisir, en valorisation personnelle, en statut social, en notoriété, en gratification affective. Ce qu'on fait, on le fait aussi et d'abord pour soi ».

Deux autres motivations se dégagent de l'étude : la facilité offerte par un travail volontaire grâce à son horaire souple et adaptable et la formation psychologique offerte par les formations et les supervisions. Une raison d'être volontaire laisse perplexes : le souhait d'être mieux au courant des problèmes réels des autres. Cette motivation peut, à la limite, être honnête, mais il peut exister un zeste de voyeurisme ou un désir d'autotraitement à partir des réflexions d'un autre désemparé. Un bénévole qui en ferait sa première motivation reste très fragile pour l'avenir et, souvent, ne sera pas accepté.

### Le mot de la fin :

Laissons le mot de la fin au Suédois Dag Hammarskjöld, prix Nobel de la Paix et Secrétaire général de l'ONU de 1953 à 1961 : « Écouter, c'est envelopper la parole de l'autre de notre silence. » ■

Caroline Huleu  
Comité de rédaction



## ALEXANDRE JOLLIEN

Alexandre Jollien est un jeune philosophe suisse (il est né le 16 novembre 1975). Sa vie ne s'était pas engagée sous les meilleurs auspices : un cordon ombilical qui avait fait des siennes et dont les séquelles restent bien visibles aujourd'hui. Son avenir au sein d'institutions spécialisées était donc déjà tout tracé, mais, adolescent, il a découvert la philosophie et s'y est plongé. Devenu philosophe et écrivain, il donne aujourd'hui de nombreuses conférences et intervient de temps en temps dans des émissions culturelles à la télévision. A des lieux, donc, de ce qui lui était prédit.

**V**oir et entendre Alexandre Jollien s'apparente à une expérience philosophique qui nous rappelle, une fois de plus, qu'il ne faut pas se fier aux apparences. Car derrière ce corps emprunté, ces gestes maladroits et cette élocution douloureuse se cachent une intelligence vive et un esprit cultivé.

Il ne croiera peut-être jamais la route de S.O.S Amitié, et n'a même peut-être jamais entendu parler de cette association mais, en le voyant et en repensant à son parcours, vient à l'esprit une des valeurs que nous avons fait nôtre : la conviction que chacun a la capacité de retrouver sa propre initiative. D'une certaine manière, et sans intention aucune de se « l'approprier », Alexandre Jollien pourrait être « une personne S.O.S Amitié ».

Les deux textes qui suivent ont été puisés sur son site Internet, [www.alexandre-jollien.ch](http://www.alexandre-jollien.ch).

## ERASME, OU L'ART DÉLICAT D'ÊTRE FOU AVEC MODÉRATION

L'affaire Clearstream, les kamikazes en Irak, les extrémismes me montrent le pitoyable spectacle de la déraison humaine. Je me suis choisi, pour m'embarquer sur l'océan houleux de l'agitation, du tumulte, des fracas quotidiens, Desiderius Erasmus Roterodamus. Si l'auteur de l'Eloge de la Folie loue l'insouciance et l'innocence, il condamne sans concession la démence meurtrière qui ravage le monde. Il fustige la haine qui occasionne la guerre, le meurtre, le viol, les tromperies et les duperies. Il m'aide à comprendre que l'homme n'est jamais ou blanc ou noir. En lui se côtoient le bon et le mauvais. C'est ce qu'illustre bien la mythologie gréco-latine. Les dieux y sont dépeints avec une versatilité qui ferait pâlir le plus capricieux des hommes. La lecture des Psaumes exprime aussi la richesse des sentiments humains. Ce qui

me plaît chez Erasme, c'est sa volonté de construire avec l'homme tel qu'il est. Exit l'idéalisme, l'angélisme, le moralisme. Partir à la découverte de l'homme, c'est donc rencontrer un être en chair et en os, traversé par des conflits intérieurs, des contradictions, des paradoxes. On sait, par exemple, que Schopenhauer, le chantre de l'abnégation, ne s'endormait jamais sans une arme à feu près de lui. Il habitait au rez-de-chaussée pour s'épargner de mourir dans un incendie. Lorsqu'il dînait en ville, il emportait son propre verre pour éviter la contagion. Enfin, celui qui critique nos intérêts mesquins, notre nombrilisme, avait pris grand soin d'écrire au recto d'un portrait de lui où ses cheveux apparaissent rouges, qu'il n'était pas roux. Où est-il écrit qu'il nous faut être parfaitement cohérents ? Avec Erasme, je comprends que le meilleur des hommes n'est pas celui qui est exempt de défauts mais celui qui en a les moins grands. Il sied de se départir d'une exigence de perfection. Nul besoin d'être irréprochable pour être apprécié et aimé. Ce constat, loin de désabuser l'homme, le grandit en lui redonnant ses dimensions véritables. Je suis le terrain de luttes intérieures, de complexes, de jalousies, de culpabilité. Et alors ? Pour diminuer ces ennemis de la joie, ne faut-il pas d'abord les considérer avec bienveillance ? À ce propos, Erasme donne la parole à Dame Folie. Elle qui répand partout ses influences. Tout est folie. Les relations humaines sont cimentées par une certaine légèreté qui aide à faire oublier les faux pas pour ne retenir que l'essentiel. Dame Folie sait que le combat entre la raison et les passions est inégal. La preuve ? La raison est enfermée dans la tête tandis que les sentiments déploient leur empire sur tout le corps. Elle remarque que ce qui répand le genre humain n'est pas la tête, ni le nez, ni le pied, pas même la main mais la partie la plus folle du corps, partie que l'on ne saurait nommer sans rire.



Dame Folie prétend qu'elle n'arriverait pas à régner sans l'aide de ses suivantes. Il y a d'abord l'amour-propre, Philautia. En effet, elle nous invite à nous aimer avec nos défauts, nos imperfections. Comment saurait-on apprécier l'autre si l'on sombre dans la haine de soi ? Et le penseur distingue bien l'amour-propre de l'orgueil, de la suffisance, du mépris. Il fruit d'une démence aveugle. Dame Folie peut aussi compter sur l'Éthé, l'oubli. Serait-ce que, pour ne pas tomber dans les remords et la rancune, l'esprit suffisamment souple peut se délester de ce qui appesantit l'homme et le rend triste ? Oublier, c'est passer à autre chose dans des étiquettes, dans des actes. Vient ensuite la Misoponie, la paresse, désamour. Les clients de Dame



Folie doivent s'y adonner pour privilégier l'être sur l'avoir, sur l'action. Le prodigue fait aussi des dons grâce à Nédoné, la volupté qui aide à découvrir les joies de l'existence. Là aussi guette un danger quand la soif du plaisir nous installe dans la dépendance. Anoiá, la déraison, nous apprend que tout n'est pas rationnel, elle aide peut-être à se départir d'une volonté qui veut tout maîtriser, tout comprendre. Avec Tryphé et Kornos, Dame Folie nous invite tour à tour à la mollesse et à la fête. Enfin, grâce à Négretos Hypnos, celui qui adhère à l'insouciance connaît la joie de goûter un profond sommeil. Savoir que chaque individu peut cacher un étourdi, un petit fada, un cinglé, un barja, un joyeux loufoque, un maboule à ses heures ne suffit pas. Il s'agit de bien discriminer entre la plaisante folie qui favorise la vie en écartant le voile sombre que posent sur elle la crainte de la mort, les maladies, les accidents, le deuil, les amitiés et les amours trahis, et la démence violente qui plonge le fou dans l'inhumanité. Si Erasme passe l'éponge sur celui qui déraile ou perd quelque fois sa boussole, il ne nourrit aucune indulgence envers les fous respectés, les

fous à lier qui nous trompent, ceux que l'on croit sains, ceux qui, parfois, nous gouvernent. Car le délire œuvre partout. Aussi, en reposant l'Eloge de la Folie, j'acquiesce une plus grande confiance en l'Homme. Débarassé des illusions, je peux m'appliquer à réaliser le projet d'Erasme, vaincre le mal par un gai savoir. Je ne souhaite plus développer une culpabilité hargneuse à chacun de mes faux pas mais bien plutôt tenter de comprendre pourquoi il y a tant de contradictions en moi. Je suis toujours frappé de notre propension à juger l'autre. Untel est triste, et on a tôt fait de brandir l'étiquette de dépressif ; un autre éprouve de l'angoisse et, n'osant plus sortir de la maison, il passe pour un lâche, un misérable. Erasme, en me mettant en face de mes difficultés, mes incohérences, propose que je m'en prenne à la racine du mal pour que jamais celui-ci ne puisse s'installer en moi. Le fou est hors de lui-même comme celui qui aime.

## Le Voyageur sans bagages

Sur le chemin de la vie, Boèce voulait être un voyageur sans bagages. Pourquoi ne pas le prendre pour guide et oser une réflexion sur ce qui entrave notre liberté, ce qui appesantit l'homme ? Être un voyageur sans bagages c'est avant tout se dépouiller des préjugés, des craintes, peut-être des attentes. Être un voyageur sans bagages c'est se laisser enseigner par l'autre, quitter un par un nos rôles pour aller à la découverte de la simplicité. Trouver l'audace, s'ouvrir au risque de la rencontre. Les Grecs employaient le mot xénos pour désigner l'étranger. On connaît aujourd'hui la triste xénophobie, ce mépris de l'étranger, cette haine de soi qui se transforme en haine de l'autre. L'étymologie enseigne en l'occurrence. Le xénos c'est aussi l'hôte, celui qu'on accueille, celui avec lequel on a plaisir à exercer notre hospitalité. La xénophobie, qui en dit long sur le cœur vide et plein d'ordures des hommes pour le dire dans les mots de Pascal, vient peut-être mettre en évidence la destination de la vérité, le sens de son existence. Aristote veut que l'homme soit essentiellement un « zoon politikon », un animal politique, un animal social. Pour être un animal politique, nul besoin de siéger à Berne, nul besoin de glaner en fin de soirée quelques promes-

ses électorales dans quelques cafés. Non, être un animal politique c'est comprendre que le bonheur se bâtit avec et grâce aux autres. Oserais-je le néologisme de xénophilie, cet amour de l'étranger, cette passion pour ce qui est autre, ce qui ne ressemble pas à soi, ce qui nous enrichit. Ainsi notre voyageur sans bagages cultive et s'enrichit grâce à la xénophilie.

Le voyageur sans bagages qui veut tirer profit de chaque instant pour élargir sa vision du monde, et donc le monde lui-même, celui qui se laisse enseigner par le xénos, sait que qui veut bien voyager voyage léger. Pour découvrir le monde, nul besoin d'emporter un attirail de préjugés. Au contraire, bon nombre de nos opinions occasionnent le trouble. Le voyageur pourra emporter un livre, le Manuel d'Épictète. Cet ouvrage a précisément pour mission d'alléger l'homme, de le dépouiller. Dans le Manuel, même constat : « Ce n'est pas la réalité qui nous trouble mais les opinions qu'on s'en fait. » Derrière le regret, derrière la révolte, la peur et la tristesse, si l'on creuse l'on trouve souvent un jugement, fardeau qui alourdit. Ainsi, celui qui chemine et progresse est invité à pratiquer ce que les Stoïciens appelaient la thérapie des jugements. Discipliner son jugement requiert un exercice de discernement. Il sied de se demander quel regard nous portons sur le monde. D'où nous vient la façon de le dire, de le vivre ? Se dépouiller pour garder l'essentiel. Faire de l'ordre pour consolider le jugement tout en évacuant ceux qui, nous éloignent de la vérité, nous plongent dans la souffrance. Ainsi ce retour à soi nous invite à considérer ce qui nous est essentiel, vital. Le voyageur

est conduit à réexaminer les valeurs qui orientent sa vie, à briser ainsi les attachements qui le lient et l'enchaînent à des biens que le revers de la fortune peut lui arracher du jour au lendemain. Le dépouillement qu'élabore le voyageur sans bagages le mène à découvrir les trésors essentiels qui lui restent, à goûter avec plus de légèreté ce qui donne du prix à sa vie et à savourer les plaisirs pris à soi. Il s'agit aussi de laisser tomber les étiquettes qui d'ordinaire nous définissent : s'identifier à un rôle aussi noble soit-il c'est s'encombrer, se réduire. Le me souvent de cette histoire indienne. Une femme meurt et lorsqu'elle arrive auprès

de Dieu celui-ci lui pose une question : « Qui es-tu ? » La dame de répondre : « Je suis la femme du maire. » Et Dieu répond : « Je ne veux pas savoir qui tu as épousé mais juste qui tu es ». La femme précise et dit s'appeler Janine, Dieu la reprend, il ne veut pas savoir son nom mais simplement qui elle est. Après avoir parlé de sa profession, de ses enfants, de ses loisirs, l'interlocutrice de Dieu constatera qu'elle peine à se définir.

Cette histoire lumineuse veut peut-être nous enseigner qu'il est fort périlleux de se définir par rapport à ses actes, à ses possessions, à ses relations. Car toutes identifications de ce genre ont tôt fait de nous aliéner. Si l'on fait dépendre notre bonheur d'un élément extérieur, ne se voue-t-on pas inégalement au malheur ? Celui qui est heureux exclusivement par son travail, que fait-il une fois retraité ? Le voyageur sans bagages pressent qu'il ne doit pas attendre de l'extérieur son bonheur. Libre, il essaye de goûter chaque rencontre, chaque présence com-

me un cadeau. Le voyageur sans bagages s'est aussi dépouillé du regard de l'autre. Souvent, il doit se heurter au regard de autres qui le condamnent de ne pas leur ressembler. Sans devenir insensible, sans se replier sur lui, notre voyageur sait que l'opinion d'autrui, si importante soit-elle, ne doit pas déterminer sa vie. Il a aussi déposé, avec ses autres bagages, cette volonté de plaire à tout prix. Simplement authentique, il va vers l'autre avec ce qu'il est en tentant de se dépouiller et disparaître.

La vie de ce voyageur, si rude soit-elle, lui convient bien, il y trouve sa joie et la force d'habiter l'épreuve comme les instants creux. Cependant, il sait que tout est éphémère. Ce qu'il apprécie cessera un jour. Son existence connaîtra une fin. Voilà peut-être le fardeau le plus dur à déposer : se libérer de la crainte, tenter de laisser là la peur. Le pas est difficile à franchir et la peur peut tout gâcher qu'elle peut étendre ses ravages. Mais toujours la vie crée des attachements. Le voyageur sans bagages ne peut peut-être pas s'empêcher de porter sur ses épaules quelque poids. Il est dans le monde et ne vit pas dans le ciel des idées. Mais, loin de s'appesantir sur ce qui lui reste à faire, il préfère jubiler des progrès réalisés des rencontres qu'il glane au quotidien. Je suis un voyageur et nombreux sont les bagages qui m'entravent. Toutefois, Bob ce m'invite à me lancer dans le voyage en considérant dans un premier temps tout ce qui m'alourdit, tout ce qui m'enchaîne. Traquer un à un les fardeaux de mon existence, voilà peut-être le premier pas d'une conversion intérieure. Exercice simple et redoutable. Joyeux et déconcertant.

Bon voyage ! ■

#### Bibliographie

*L'éloge de la faiblesse*  
1999 - Éditions du Cerf

*Le métier d'homme*  
2002 - Éditions Seuil

*La construction de soi*  
2006 - Éditions Seuil

## PRATO : LES ÉMOTIONS ÉTAIENT BIEN AU RENDEZ-VOUS

Entre le 11 et le 14 juillet, plus de quarante écoutants français de S.O.S Amitié ont participé au Congrès International d'IFOTES à Prato, près de Florence, en Italie. Beaucoup d'entre eux ont accepté d'exprimer pour la Revue ce qu'ils ont ressenti au cours de ce grand rassemblement international, dont le thème était précisément « La Santé émotionnelle ». Voici la mosaïque de leurs témoignages.

### Des émotions...

Première émotion, à la descente de l'avion : un inconnu portant un écriteau IFOTES, et déjà un pan d'incertitude se levait ; un premier lien en français avec un Italien amoureux de la France...

Émotions de la première soirée : les Français sont là, retrouvailles, premiers commentaires ; les comment et les drôles d'air ; une Suisse parlant français avec l'accent, émotions aux roucouils italiens ; souvenirs d'adolescence... Oui, souvenirs quand toutes ces langues se mélangent dans les écouteurs ; toute l'Europe ou presque qui débarque dans nos oreilles.

Plus profondément, plus ressenties, les réflexions sur ce que nous sommes, ce qui nous touche et nous bouleverse. Tous les officiels qui nous accueillent en grande pompe devant le château impérial, sous la magnifique lumière du soir en Toscane... La gentillesse de l'accueil, la décontraction toute italienne de l'organisation à la fois efficace et souriante... Amusements pour trouver nos ateliers parfois en se perdant dans les dédales de cette petite ville aux multiples placettes et églises.

Le Duomo de Prato, avec la chapelle peinte par Filippo Lippi, si magnifiquement restaurée... Les petits restaurants italiens à la tombée de la nuit... (Re)découverte de Florence et de la Toscane avec en prime dégustation de chianti, dans un paysage enchanteur et sous un soleil éclatant.

Une écoutante autrichienne déjà rencontrée à Séville et à Ljubljana : nous n'avons aucune langue commune mais nous nous embrassons comme de vieilles amies...

Quelle que soit la langue utilisée, la communication passait car dans chacun d'entre nous se retrouvait le goût de l'aide, la convivialité, ce sentiment parfois indicible d'œuvrer dans le même sens et pour les mêmes raisons. Même si les associations n'ont pas le même nom, elles ont le même objectif : être humain, et sensible aux émotions.



Des couleurs aussi : vert argent des feuilles d'oliviers, vert sombre des cyprès, graphisme des paysages toscans. Là, tout n'est qu'ordre et beauté... L'Italie a vraiment le sens du beau !

Le soleil et la chaleur de Florence qui ont contrasté avec le gris du ciel breton cet été. Un séjour en auberge de jeunesse qui m'a fait rajeunir. Le plaisir de la rencontre et des échanges avec des gens engagés et convaincus. Être convaincu qu'en chacun de nous il y a de la bonté procure un état de paix intérieure.

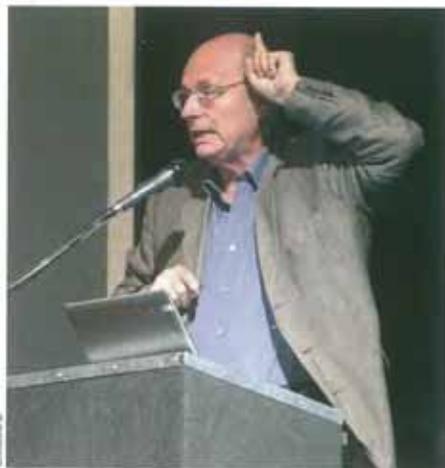
J'ai été bouleversée par l'expression d'un visage : Domenico qui faisait partie de l'équipe d'organisation, calme, posé, disponible pour pas moins de 800 personnes de différentes nationalités. Le sérieux était de mise et nombreuses les questions des participants inquiets. Le professionnel était là pour les rassurer. L'hôtel Miro, situé dans une zone industrielle, semblait oublié des circuits établis. Il me confirma que tout était prévu et m'offrit son sourire. Waouh ! Quel sourire ! Il m'était donné sans retenue, en toute simplicité, emprunt de gentillesse, de chaleur et de bonté. Oui, un sourire peut tout changer !

Nous avons vibré émotionnellement au contact de l'humanité de Boris Cyrulnik... ce «grand» Monsieur tout simple, un plaisir à déguster sans modération tant l'homme est sympathique et son exposé pédagogique... Nous avons été sensibilisés aussi aux neurosciences, ainsi qu'à une approche philosophique, qui nous ont permis de nous sentir intelligents un instant.

Je retiens de ce Congrès deux rencontres qui m'ont particulièrement frappée : la religieuse hindoue et sa méditation, d'une part, et Elisabeth, musicothérapeute, accompagnant les personnes en fin de vie, d'autre part. J'ai participé à son atelier après son exposé au théâtre et c'était un moment très fort.

Une leçon magistrale sur la façon d'essayer





## UN NOUVEAU PRÉSIDENT POUR LA FÉDÉRATION

Le président de S.O.S Amitié Tours, Daniel Boissaye, vient d'être élu pour quatre ans à la Présidence de la Fédération où il prend la succession de Sylvie Galardon.

À 65 ans, père de cinq enfants, ce jeune retraité médecin cardiologue a mené une vie professionnelle dominée par la recherche et l'innovation dans l'industrie pharmaceutique. Portrait de l'homme et de ses premières idées sur sa manière d'appréhender ses nouvelles responsabilités fédérales.

Des yeux qui pétillent, un visage qui serein s'anime et des mains qui ne cessent de dessiner d'imprévisibles trajectoires tout au long de ces deux heures d'entretien que nous n'aurons pas eu le temps de voir passer.

Que d'enthousiasme, de fougue, on peut même dire de passion, chez cet homme qui raconte sa vie et le cheminement qui l'a amené, il y a quelques années, à rejoindre S.O.S Amitié !

Qu'on ne s'y trompe pas, cependant, il n'est pas question pour lui de perdre le fil et de se laisser embarquer sur un autre terrain que celui qu'il a choisi. La petite horloge-interne veille qui, de temps en temps, lui fait vérifier où il en est dans les minuscules notes gribouillées sur un coin de page. Même s'il avouera par la suite être allé plus loin qu'il ne le prévoyait ! Parce qu'on est à S.O.S Amitié, qu'il s'y sent en confiance, en situation d'être écouté et entendu.

Né d'un père anglo-normand à la rigueur et au flegme un peu « british », et d'une mère corse pied-noir au tempérament enflammé, il a hérité, dit-il, une personnalité à deux facettes qui peut l'amener à être ou très volubile ou au contraire entièrement fermé.

Cependant, dit-il, « la part méditerranéenne, au fur et à mesure que je vieilliss et, on le verra, que je m'intéresse aux autres, devient évidemment dominante. »

Ses lectures de jeunesse ont largement contribué à révéler un tempérament curieux de tout, cherchant à comprendre et parfois à aller jusqu'au bout des défis qui lui sont posés.

Ainsi, l'envie d'entreprendre des études scientifiques lui est-elle venue, dit-il, de la lecture des aventures de Tintin sur la



Lune et du besoin de comprendre l'astronomie.

La lecture de Premier de cordée le poussera à faire de la haute montagne dans les Alpes et l'Everest.

« J'avais des images par rapport à un livre et je me disais : qu'est-ce que ça doit être ? »

Les péripéties du Tour de France dans les Alpes le poussent à faire du vélo et à s'entraîner pour, il n'y a pas très longtemps encore, affronter le col de l'Izoard.

Les performances de Mimoun le conduiront à courir le marathon.

« Je sais ce que c'est, les sensations que l'on a à aller très très loin au fond de soi. »

Et, aussi, cette curieuse remarque : « Si un jour, je suis en prison, j'ai des milliers d'images et de souvenirs que je peux revivre en rêve. »

Des expériences vécues – et donc pas seulement imaginées – qui impliquent parfois d'être en équipe avec d'autres (cordées, rallyes, navigation). Faire confiance à l'autre, être à égalité dans l'aventure et le risque ! Même s'il y a un chef, un pilote et un copilote...

On sent bien chez lui ce tempérament de pilote, de meneur. Les études scientifiques et plus précis-

ment la médecine lui feront découvrir la recherche et l'innovation.

« Je suis guidé par la curiosité, l'envie d'apprendre (...). En 25 ans d'activité dans l'industrie pharmaceutique j'ai participé à 25 innovations, soit que j'ai moi-même trouvées soit que j'ai suscitées »

Il y apprend aussi l'humilité face à l'immensité de l'inconnu :

« Plus tu avances, ah..., tu découvres encore un champ nouveau, alors que si tu ne sais rien, il n'y a pas de soucis. »

Ainsi que la remise en question :

« Tu sais que ce que tu sais n'est que provisoire et tu es obligé d'être capable de te remettre en question. (...) Ce qui est vrai aujourd'hui sera peut-être faux demain... »

Son expérience de l'hôpital lui fera surtout découvrir le patient, cet individu qui, au-delà du fonctionnement ou du dysfonctionnement de ses organes, est une personne qui a besoin d'être écoutée.

« Tu es obligé d'écouter, d'observer... « La prostate de 15 » est en fait un monsieur qui a un nom, un âge et qui a un problème de prostate qui l'inquiète. (...) Si un malade se sent vraiment écouté, il est à moitié guéri. »

C'est ainsi, dit-il, que ce scientifique technicien plutôt attiré par le fonctionnement du monde environnant découvre peu à peu « les sciences humaines ».

Des circonstances familiales l'ont aussi conduit à explorer le monde oriental et sa philosophie.

« Dans la vallée du Khumbu qui monte à l'Everest, quand on croise une personne, on dit « Namasté » ce qui veut dire, littéralement : « Je suis ébloui par la fleur de lotus qui est en toi », c'est-à-dire, « je te reconnais, tu existes et peut-être que tu es meilleur que moi... »

J'y ai aussi trouvé un joli proverbe chinois qui décrit les quatre stades pour arriver à l'âge adulte :

Premier stade, « moi », c'est-à-dire l'égoïsme pur. C'est le nouveau-né ; tout est pour lui, il est égocentrique.

Deuxième stade, c'est « moi... et les autres ». Il y a un progrès. C'est l'en-

\*\*\* de se comprendre dans un couple, et aussi, (pourquoi pas ?), à S.O.S Amitié...

### Des citations :

« Il n'est jamais trop tard pour avoir une enfance heureuse (il faut se la réapproprier) »

Boris Cyrulnik,

« Du moment que quelqu'un parle, il fait clair »

Michel Montheil,  
S.O.S Amitié La Rochelle

« Nous devons considérer notre mission avec les yeux de ceux qui nous appellent, et non pas avec le point de vue de nos institutions, toujours lourd de préjugés. Le défi d'aujourd'hui est de faire perdre une entité qui a quarante ans. Il faut s'adapter, il faut changer. Il faut reconsidérer quelques critères et normes afin de faire de l'aide au téléphone davantage ce qu'elle était au début. »

Jesus Madrid, Telefono de la Esperanza

« Nous sommes les parents de notre futur, et non les enfants de notre passé »

(Miguel de Unamuno)

« Mon fils, commence à creuser le puits avant d'avoir soif »

(Proverbe chinois)

« Il est bon d'être fâché de la manière juste au bon moment et avec la bonne personne. »

« On a le cerveau qu'on mérite. Pendant

toute notre vie, il y a une plasticité de notre cerveau ; les relations entre les cellules nerveuses déterminent la cognitivité du cerveau : plus on les améliore, plus les synapses se rapprochent, plus les ramifications se forment. »

Klaus Scherer, Université de Genève

« Ailleurs, dans les Congrès de psychiatrie sur la prévention du suicide, on parle de molécules... Ici, on parle de vraies difficultés, de vraies vies, de vraies personnes. »

José Bertolote, représentant de l'O.M.S

Ce que nous avons entendu et qui nous interpelle par rapport à l'écoute :

- Sur notre tolérance : « Nos besoins sont communs, c'est la manière de les satisfaire qui diffère. »

- Sur notre aptitude à écouter : « Il faut être capable d'accueillir le silence, l'important c'est la qualité de présence. »

- Sur notre empathie : « Rechercher un accord intérieur vibratoire avec celui qui souffre. »

- Pour nous-mêmes : « On a le cerveau qu'on mérite par l'usage qu'on en fait ! »

- Pour notre optimisme : « Le cerveau n'est pas comme une voiture, il se développe jusqu'à un âge très avancé. »

### Des conclusions :

Rarement : à côté du sujet, genre « one man show », inintéressant. Parfois : trop chargé, un peu trop orienté « Communication Non Violente », intellectuel, sans échanges suffisants entre participants.

Souvent : passionnant, formateur, intéressant, sur des approches différentes des approches habituelles. Toujours : souriant, charmeur, chaleureux, toscan...

Les Français n'étaient pas suffisamment visibles ni présents, tant dans les conférences qu'au niveau des ateliers. Et même pas une petite allusion à notre 14 juillet !

J'estime avoir eu une chance extraordinaire de recevoir tout ce qui a été développé sur ce thème de la Santé émotionnelle pendant ce Congrès, que je vais essayer de transmettre aux autres écoutants. Je remercie les organisateurs d'avoir choisi ce sujet courageux et essentiel, que j'espère voir vivre et se pérenniser.

J'ai passé cinq jours super auprès de gens adorables, dont je garderais un souvenir joyeux... Le plus précieux reste cependant ce que l'on emporte dans son cœur : les images fugitives, les impressions et ces fameuses émotions qui nous conduisent tous à Prato.

Les émotions étaient bien au rendez-vous. ■

Remerciements à Annick, Catherine, Christine, Danielle, Eliane, Françoise, Jacqueline, Janine, Jean-Claude, Jean-François, Josette, Marie-Thérèse, Michèle, Nicole, Pierre,

des Postes de : Belfort - Montbéliard, Bordeaux, Brest, Clermont-Ferrand, Grenoble, Ile-de-France, Lille, Mulhouse, Nantes, Nice, Orléans, Perpignan, Toulon.

«... fant qui commence à partager ses jouets, à considérer les autres.

La plupart d'entre nous en reste là, à ce stade.

Le troisième est déjà beaucoup plus rare, « les autres... et moi » et le quatrième stade, c'est « les autres ». Moi j'essaye, tout doucement, de monter... Je ne sais pas encore où j'en suis, (rires). Évidemment pas au stade « quatre », mais je pense être allé un peu plus loin que le stade « deux »... « Tout ça, c'est un faisceau convergent qui amène petit à petit vers S.O.S Amitié, à s'engager concrètement pour les autres, pas seulement dans le quotidien, mais d'aller un peu plus loin. »

C'est aussi à l'hôpital qu'il a rencontré sa future femme, Joëlle, ce qui n'est pas sans rapport avec notre propos.

En effet, les enfants arrivés à l'âge adulte, elle décide de s'engager et découvre S.O.S Amitié. Elle devient écoutante au poste de Tours. On y cherche un président... Nous sommes en 2003 :

« Je me suis proposé, j'ai été coopté... Ça s'est très bien passé. Au début, ma manière de procéder c'est : un, je regarde et j'écoute. Je n'ai pas d'idée préconçue, j'apprends...

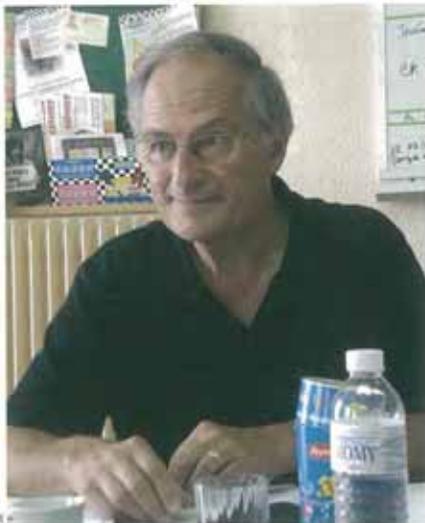
Je suis tombé en admiration devant le travail des écoutants. Aux États Généraux j'ai trouvé une ambiance formidable, un sentiment d'appartenance extraordinaire. Une intervention claire et brillante de Guy de Villiers m'a poussé à lui demander de venir parler à Tours...

Puis, l'idée m'est venue de proposer d'y accueillir le prochain Congrès national, ce qui contribuerait à « booster » le Poste dans la Région, le faire connaître, susciter des candidatures...

Quand, en décembre 2006, Jean-Claude Delem m'a contacté pour que je réfléchisse à une candidature au niveau fédéral, j'ai un peu hésité : quelques problèmes de santé, le cumul des mandats... Quand je m'engage dans quelque chose, je le fais du mieux que je peux. Je réussis, je ne réussis pas, mais en tout cas je m'y consacre...!

En fait, je suis tombé amoureux de S.O.S Amitié... Vraiment !

Elle n'est pas suffisamment reconnue, il y a un travail à poursuivre à ce niveau... Bien sûr il y a des comportements, bon ! on est tous des hommes, on est très différents mais ce qui est extraordinaire c'est qu'on



arrive à tous se retrouver sur des choses sur lesquelles on est tous d'accord. »

C'est un point fort de S.O.S Amitié : y a-t-il des points faibles ?

Le point faible, c'est notre civilisation actuelle qui est de plus en plus égocentrique et que les gens ne veulent plus s'occuper des autres, moins de bénévolat... Dans ma naïveté, parfois feinte (rires) je me suis dit : les 35 heures, les gens vont avoir du temps libre, les associations vont exploser... En fait, ce sont les associations de loisirs qui attirent.

La différence entre Orient et Occident, tout au moins l'Europe, est en train de se creuser encore sur ce désintéressé des gens les uns pour les autres.

Certes, mais au sein même de S.O.S Amitié ?

Bon ! Il y a toujours, pas la lutte, mais l'opposition entre les anciens et les modernes. Disons-le comme ça ! Mais je le répète, il faut trouver un équilibre harmonieux entre les valeurs fondatrices qui sont vraiment les piliers et sans lesquelles ce serait vraiment autre chose... Cette aide psychologique qui est la nôtre, elle est unique, elle est vraiment spécifique.

Il faut s'y accrocher, sans pourtant faire de l'immobilisme face à une société qui évolue, au niveau des comportements, des technologies.

Il me paraît encore trop tôt... Entre les

postes qui vont très bien, qui font le 24h sur 24 sans problème et ceux qui n'arrivent pas à faire 12h... Un point qui me paraît difficile, c'est la communication interne, l'externe, c'est autre chose, on va en parler tout à l'heure, mais comment faire en sorte que les écoutants s'imprègnent de ce qui se passe, les partages, les conseils d'administration, la fédé, tous les papiers qui sont affichés...

J'ai été frappé, dans cet article de la revue sur le retour aux sources, par ce psy qui disait « On ne devrait pas rendre les partages obligatoires, ce sont les écoutants qui devraient l'exiger »... Comment peut-on être écoutant et garder tout cela pour soi ? On a forcément le besoin de partager.

Ça n'est pas une faiblesse, mais il faut sans arrêt remettre à jour, redire les choses.

Comment améliorer la communication interne, mutualiser les expériences, comme cela se fait parfois au niveau régional, dans le Grand Ouest par exemple...

Et le rôle de la « Fédé » à ce niveau ?

Lors de ces rencontres, elle peut être le témoin, son représentant peut donner de l'information, apporter son concours au débat sur les questions du moment, comme par exemple la question des habitats...

Elle apporte son éclairage et peut remonter et répercuter les besoins par exemple vers les formations nationales... Elle n'existe pas, sauf si elle montre à quoi elle sert, notamment au niveau des formations. C'est aussi et beaucoup une référence : « Qu'en pense la Fédé ? »

Trois axes me semblent prioritaires : il nous faut développer, améliorer la communication externe pour que nos spécificités par rapport aux autres apparaissent et qu'on en fasse la promotion, avec le double objectif de recruter de nouveaux écoutants, également parmi les « jeunes » engagés dans la vie active, mais également de nous faire connaître de nouveaux appelants. Je ne sais pas encore comment mais c'est un objectif important.

La deuxième priorité c'est le financement fédéral : rechercher de nouveaux financements pour compenser la stagnation ou le déclin des financements institutionnels. La communication externe devrait y contribuer, notamment à l'occasion du Congrès national.

Il faut assurer la pérennité de la structure. Les autres ont appris à le faire, même sans la moindre subvention.

La troisième est de développer les liens, entre les écoutants, les associations régionales et les instances fédérales.

L'apport fédéral doit être une aide aux associations régionales, tout en restant garant de la cohésion de l'ensemble et de la qualité de l'écoute. Porter les valeurs communes mais, en même temps, ne pas « flaqueur ». Aider à trouver les solutions ou la réponse à une question nouvelle qui se pose et en même temps rappeler le cadre, les limites.

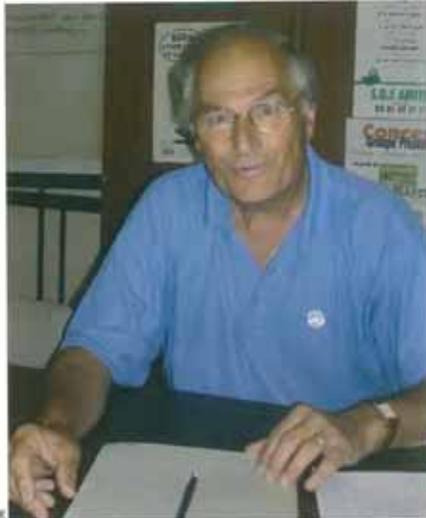
Cet équilibre à trouver, comment le traduire au niveau des actions de communication menées par les uns et les autres ?

J'ai été frappé par le fait qu'il y avait dix candidats d'Île-de-France aux élections fédérales de 2005, ce qui était excessif, et rien à l'assemblée générale de juin dernier, ce qui est excessif dans l'autre sens. Cela ne me plaît pas qu'une association qui représente 10 ou 15 % des écoutants ne soit pas représentée... Je suis clair, je souhaite que l'on puisse intégrer des membres d'Île-de-France dans les commissions, ce qui est en train de se faire.

Des propositions en matière de communication seront les bienvenues dès lors que, sur le plan de l'éthique, de nos règles de la communication et de la charte graphique, ce soit impeccable, et qu'ensuite on évalue le résultat pour en faire profiter les autres et décider si c'est à refaire ou non, ou différemment... Soit dit en passant, mes expériences précédentes à Tours ont montré qu'un rédacteur associé à une publicité avait un meilleur impact qu'une simple petite annonce.

Il semble que de nombreux Postes s'interrogent sur les limites à fixer en ce qui concerne en particulier les passages à la télévision ?

Il me semble qu'il faut pouvoir faire confiance au sens des responsabilités de chacun et ne pas fixer d'a priori mais pouvoir évaluer a posteriori et de dire ce qui va ou doit être changé... Le guide de la communication qui va être finalisé et diffusé prochainement donne un cadre clair, il faudra naturellement l'explicitier, le travailler dans des formations à venir. La revue fédérale peut également y contri-



8

buer, comme ce sera le cas à propos des partages dans ce numéro d'automne.

Ensuite il faut faire des rappels, mais que cela soit perçu comme une aide et non comme un rappel à l'ordre.

Pour moi, toute règle, pour qu'elle soit mise en œuvre effectivement, doit être acceptée et pour qu'elle le soit, il faut qu'elle soit comprise.

Et en ce qui concerne le fonctionnement des instances fédérales ?

À ce sujet, j'ai trois choses à dire : La première est que je ne ferai qu'un seul mandat de quatre années parce que je pense qu'il n'est pas bon de lier l'image de S.O.S Amitié à une personne avec trop de cheveux blancs...

Le mode de fonctionnement que j'ai proposé au Conseil c'est : « transparence ».

Dans la mesure où l'on est dans la confiance mutuelle, il faut pouvoir se dire les choses. Confiance et respect mutuel total ! Ouverture d'esprit la plus large possible : pas d'interdit, on ne se limite pas a priori, après on trie, on prend ou on ne prend pas. Convivialité et bonne humeur, c'est très important pour la liberté d'expression et cela permet de tendre... Recherche du consensus, ce qui ne veut pas dire qu'on l'obtient, donc il faut savoir décider et trancher s'il n'est pas possible.

Pour ce qui est de l'avenir de S.O.S Amitié en général, je n'ai pas aujourd'hui d'idée

a priori. Je trouve très bien que l'on ait décidé de développer les trois formes d'écoute (le téléphone, les échanges par la messagerie de l'Internet et par « Tchat »).

Je voudrais rendre hommage à l'équipe précédente et à Sylvie pour le travail accompli, je suis très heureux qu'il y en ait la moitié qui reste dans le CAF actuel. Des nouveaux membres y ont aussi accepté des responsabilités.

C'est une mission difficile, que je ne pourrai conduire qu'avec l'aide du Bureau et du Conseil d'Administration fédéral. Je n'ai accepté ce poste que parce qu'il y avait un vrai travail d'équipe possible.

Mes deux devises :

- Réfléchir, Agir, Réfléchir : je me méfie des réactions spontanées et quand je ne sais pas, je ne sais pas ! La réflexion après l'action permet d'évaluer.

- Liberté, égalité, fraternité : ça veut dire liberté de faire, de penser, d'initiative, ne pas privilégier l'un ou l'autre dans l'équipe et travailler dans la fraternité. Quelquefois, je me dis que S.O.S Amitié devrait s'intituler S.O.S Fraternité car dans l'écoute, c'est beaucoup de fraternité qu'on propose.

Alors, finalement, un retraité heureux ? Quelle part y occupe S.O.S Amitié ?

Pendant ces vacances, cela m'a pris beaucoup de temps, plus que je ne l'imaginais. C'est normal, je pense, pour le début.

Comme je l'ai montré, je crois, je suis un curieux qui se développe non pas « verticalement » en devenant un spécialiste mais plutôt « horizontalement » en explorant d'autres aspects de la vie, sans pour autant être un « touche-à-tout » ! Et après ces quatre années de présidence, je pense que je serai heureux de mettre en pratique la formation d'écouter que j'ai reçue, enrichie par ce temps qui m'aura permis d'approfondir les fondements de cette écoute. ■

Interview réalisée par Jean-Pierre Igot  
Comité de rédaction



**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](http://www.sos-amitie.com) - Email : [sosfede@sos-amitie.com](mailto:sosfede@sos-amitie.com)  
 Association loi 1901 reconnue d'utilité publique par Décret du 15 février 1967.



▷ **ÎLE-DE-FRANCE**  
 SECRETARIAT BP100  
 92105 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX  
 ▷ **PARIS**  
 01 43 60 31 31  
 01 46 21 31 31  
 01 42 96 26 26  
 01 60 78 16 16

▷ **AGEN**  
 BP 70295 - 47007 AGEN CEDEX  
 ▷ **AIX-EN-PROVENCE**  
 BP 609-13093 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 2  
 ▷ **ALBI**  
 BP 70-81002 ALBI CEDEX  
 ▷ **ANGERS**  
 BP 72204-49022 ANGERS CEDEX 2  
 ▷ **ANNECY**  
 BP 360-74012 ANNECY CEDEX  
 ▷ **ARRAS**  
 BP 511-62008 ARRAS CEDEX  
 ▷ **AVIGNON**  
 BP 128-84007 AVIGNON CEDEX 1  
 ▷ **BELFORT MONTBÉLIARD**  
 BP 414 - 25208 MONTBÉLIARD CEDEX  
 ▷ **BESANÇON**  
 BP 1572-25009 BESANÇON CEDEX  
 ▷ **BORDEAUX**  
 B.P. 20002-33030 BORDEAUX CEDEX  
 ▷ **BREST**  
 BP 11218-29212 BREST CEDEX 1  
 ▷ **CAEN**  
 BP 282-14014 CAEN CEDEX  
 ▷ **CHARLEVILLE-MÉZIÈRES**  
 BP 444-08098 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES CEDEX  
 ▷ **CLERMONT-FERRAND**  
 BP 72 - 63019 CLERMONT-FERRAND CEDEX 2  
 ▷ **DIJON**  
 MAISON DES ASSOCIATIONS  
 B.V8-2, RUE DES CORROYEURS  
 21068 DIJON CEDEX  
 ▷ **GRENOBLE**  
 BP 351-38014 GRENOBLE CEDEX  
 ▷ **LA ROCHELLE**  
 BP 153-17005 LA ROCHELLE CEDEX 1  
 ▷ **LE HAVRE**  
 BP 1128-76063 LE HAVRE CEDEX  
 ▷ **LE MANS**  
 BP 28 013-72008 LE MANS CEDEX 1  
 ▷ **LILLE**  
 BP 10-59010 LILLE CEDEX  
 ▷ **LIMOGES**  
 BP 11-87001 LIMOGES CEDEX  
 ▷ **LYON**  
 BP 1075-69612 VILLEURBANNE CEDEX

▷ **MARSEILLE**  
 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  
 ▷ **ORLÉANS**  
 BP 5251-45052 ORLÉANS CEDEX 1

▷ **PAU**  
 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

▷ **STRASBOURG**  
 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](http://www.sos-amitie-internet.fr)

▷ **ENGLISH SPEAKING**  
 01 46 21 46 46  
 BP 43 - 92101 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX