NUMÉRO 179

# S.O.S Amitié

La revue

# ÉCOUTER

La revue de S.O.S Amitié France • N°179 • Décembre 2021 • Prix : 5€

S.O.S Amitié UN MAL. DES MOTS.

# Sommaire

N°179 Décembre 2021


4 **Comment dire « bonjour » ?**
Jean-François Saint Bastien

5 **Le secret de son charme**
Amos Oz

6 **Écouter… et parler**
Elisabeth Duntze

8 **La parole empêchée**
Martine Quentric

9 **Le téléphone pleure**
Jean-François Saint-Bastien

10 **Six personnages en quête… d'écoute**
Carlo Roccella

12 **À l'écoute des personnes incarcérées**
Blandine Frémondière

13 **Message d'Amélie Tostivint**
(Direction de l'Administration Pénitentiaire)

14 **3114**
Martine Quentric

14 **Parler de l'écoute ?**
Anne-Michèle Christiaens

15 **Étude « Mona Lisa » d'Ifotès**
Elisabeth Hoffmann

16 **On attend toujours les êtres comme on les veut**
Georges Brassens et André Sève

16 **Joker**
Jean-Christophe Debauge

18 **Diverses façons de tendre l'oreille**
Fréderika Van Ingen

20 **À l'ère de la génération scrolling**
Constance Peruchot

20 **Écoute, intelligence artificielle et humanité**
Evelyne Sgoïfo

21 **Réhumaniser le langage**
Martine Quentric

22 **Écouter l'absurdité ou la sagesse extravagante**
Jean-Christophe Debauge

24 **Écouter l'insupportable**
Bernard et différents bénévoles de Toulouse

26 **Y a-t-il un âge pour écouter ?**
Écoutants de Toulouse

27 **Témoignages**

29 **Mercis, si, si !**
Petit Bâton

31 **Bibliographie**



**ABONNEMENT** POUR 3 À 4 NUMÉROS/AN

S.O.S Amitié

La revue

18,50€ Abonnement normal

23€ Abonnement pour l'étranger

à partir de 40€ Abonnement de soutien

☐ Je m'abonne ☐ Je me réabonne

M./ Mme .....

Adresse .....

.....

Adresse mail .....

☐ Je joins un chèque de .....€ à l'ordre de S.O.S Amitié France

À adresser à : S.O.S Amitié France
83, boulevard Arago - 75014 Paris


# Édito

## Nous entendons ou nous écoutons ?


Par
MARTINE QUENTRIC
Rédactrice en chef


Qui écoutons-nous quand nous écoutons ?
Comment j'écoute ? En position haute, surplombante, ou en position basse permettant à la parole de couler, de suivre ses failles, ses territoires, d'éviter ses obstacles, de jaillir spontanément ?

De quoi sommes-nous les réceptacles ?
Nous savons, depuis Socrate, que savoir qu'on ne sait pas offre la possibilité d'entendre, d'apprendre. Patience, pas science, d'accord, mais quels savoirs, quels a priori nous rendent sourds malgré nos bonnes volontés ?
Est-ce que reformuler et traduire sont semblables ?
Quelle place nous attribue la personne qui appelle ?
Surtout : comment nous dégager de tout cela, en toute simplicité, toute humilité, afin de ne pas bloquer celui qui nous inquiète, et d'être disponibles pour cette parole donnée, murmurée, criée…, tout en respectant nous-mêmes, nos lassitude parfois, nos révoltes aussi ?
Enfin : comment apprendre et ré-apprendre à écouter sans trop penser ? Car penser est addictif, comment calmer la voix intérieure qui produit environ 6.200 surgissements de pensées au cours d'une journée typique selon Jordan Poppenk et Julie Tseng de la Queen's University (Ontario) ?

Cette revue reparle de l'écoute que nous croyons connaître, que nous pensons pratiquer. Elle vient poser ou redire les questions qui nous traversent sans cesse. Elle regarde les nouvelles façons d'être accessibles. Nous espérons que vous y trouverez du pollen pour votre miel, ou des pistes pour trouver les réponses nécessaires.


Revue éditée par S.O.S Amitié France.
Association reconnue d'utilité publique.
**Directeur de la publication**
Alain Mathiot
83, boulevard Arago - 75014 Paris
**Comité de rédaction**
Bernard Lambert de Wallis, Carlo Roccella, Elisabeth Duntze, Jean-Christophe Debauge, Jean-François Saint-Bastien, Martine Quentric
**Coordination/Réalisation**
Martine Quentric
**Conception/Design**
Julie Gonnord
**Couverture**
Muninvra
**Crédits photos/Éléments graphiques**
Adobe Stock, pixabay.com
**Impression**
l'Artésienne - 03 21 72 78 90
Z.I. de l'Alouette - 62802 Liévin cédex
ISSN : 0766-4133


**Erratum : Le long et bel article sur l'adolescence selon la Revue du N°178 est dû à Elisabeth Duntze**

# Comment dire « bonjour »?

Comme le disait Coco Chanel, « On n'a jamais deux fois la possibilité de faire une première bonne impression ». L'accueil des appelants, les toutes premières secondes de l'entretien, vont conditionner, colorer la manière dont il va se dérouler. Moment complexe, mot en apparence anodin, banal, « bonjour » est la première clé d'un « bon » entretien. Alors, comment dire bonjour lors de nos écoutes ?

*Par Jean-François Saint-Bastien*

Après avoir décroché le combiné, les tous premiers mots que nous allons prononcer vont conditionner la forme de l'échange avec l'appelant. Ces premiers mots vont débuter la communication en signifiant à notre interlocuteur que nous avons techniquement réalisé la prise de contact et que nous sommes prêts à l'accueillir et à prendre en compte son appel. Dans la vie courante, c'est le petit mot « allo ? » qui en fait office. Pour nos écoutes, il n'est pas suffisant, il est presque inadapté.
À S.O.S Amitié, nous allons indiquer à l'appelant qu'il est bien connecté à l'institution qu'il souhaite joindre. Remarquez que « allo » est suivi d'un point d'interrogation. Parce que nous, comme l'appelant, attendons de vérifier cette connexion. Souvent, c'est donc le nom de l'association que nous privilégions : « S.O.S Amitié, bonjour ». Nous pourrions nous interroger sur la pertinence du mot. Si l'on considère les raisons des appels, est-ce vraiment un bon jour pour les appelants ? Admettons que c'est un bonjour de principe, plus formel que chargé de sens effectif !

Quelle est la situation ? L'appelant a appelé S.O.S avec son propre vécu : ses expériences, sa perception des autres et de lui-même, et surtout sa problématique. Il appelle aussi avec son propre cadre de référence interne : sa vision du monde, ses croyances, exigences, images, règles, etc. Au moment où il appelle, il éprouve des émotions : positives : espoir, soulagement… (ce qu'il pense trouver chez l'écoutant) ou, au contraire, nuisibles : incompréhension, jugement de valeur, agacement… (ce qu'il craint de trouver). Il peut être aussi animé de sensations physiques (tremblements, sueurs, palpitations…). Tout cela va induire soit un comportement générateur de positionnement constructif, et il va entamer l'échange, soit contreproductif : il reste muet ou raccroche immédiatement.

Et nous, écoutants ? C'est la même chose. Sauf qu'en écoute nous devons accueillir l'appel avec une neutralité maximale, voire une bienveillance notable.
Imaginez un bonjour « sec », mâchoires serrées, le corps crispé : cela va s'entendre ! D'emblée, l'appelant risque de nous trouver peu agréables et ne pas avoir envie d'échanger avec nous, voire d'aborder l'entretien avec encore plus de doutes, de craintes, de suspicion ! L'affaire est mal engagée.
Imaginez encore dire bonjour en pensant à autre chose, en situation d'absence mentale, de vide de réception pour l'appelant. Clairement, il ne sera pas rassuré. C'est une des bases de l'écoute active : être pleinement centré, concentré, sur la situation : « je reçois un appel, une demande de relation d'aide par téléphone », et sur l'appelant.

Le bonjour de l'écoutant, c'est la première marque de considération pour l'appelant, un signe majeur de reconnaissance : un accueil, la

porte s'ouvre à l'échange et lui donne une place pleine et entière dans l'espace de l'écoute à S.O.S Amitié. Ce bonjour est un moment unique qui ne se reproduira jamais de manière identique, même avec cet appelant-là. Pour nos appelants fragiles, bien souvent en manque de reconnaissance, d'estime de soi, c'est le premier signe de reconnaissance dont il a besoin, souvent de manière vitale. En quelque sorte, c'est le moment où chacun peut vérifier que « le courant passe »… ou pas !

J'ai évoqué la pertinence du terme « bonjour ». Attachons-nous à réfléchir à la formule idéale ou presque. Il faut trois choses avant que ne débute l'entretien : acter que la liaison est techniquement établie, que l'appelant est au bon endroit, et que « je » suis prêt à entrer en communication avec lui. Tout ça en 2 secondes… et encore ! Je suggèrerais : « S.O.S Amitié (la liaison est établie, vous entendez ma voix et vous êtes au bon endroit) Je (je suis là) vous (à votre disposition) écoute (vous pouvez parler maintenant) ». Mais attention, ma suggestion est faite avec mes propres mots. À vous de trouver la formule qui vous correspond.

Et le sourire ? Là encore, c'est un marqueur caractéristique de l'état d'esprit. Instantanément, votre interlocuteur va déterminer s'il vous fait confiance ou non, si vous apparaissez comme un écoutant bienveillant. Le sourire de l'écoutant, même, voire surtout, en situation de détresse, va rassurer l'appelant, abaisser un peu son stress. En quelque sorte, le sourire sera un « exhausteur de bonjour » ! À condition que tout cela soit congruent, c'est-à-dire que ce que vous dites, plus précisément la manière dont vous le dites, corresponde bien à ce que vous voulez dire !

Et juste après le bonjour ? L'appelant a besoin de verrouiller la prise en compte, voire en charge, de son appel. Il a besoin d'un retour de l'écoutant. Dans un contexte personnel ou professionnel, c'est souvent l'utilisation du nom de la personne qui assure cette fonction : « Allo ? M. X ? » ou « Je voudrais parler à Mme Y » qui appelle une réponse immédiate de confirmation. Pour un appel anonyme, la chose se complique ! Dans la plupart des cas, l'appelant va relancer son contrôle avec une question telle que « Allo ? S.O.S Amitié ? » ou un équivalent, même si nous nous sommes présentés en annonçant « S.O.S amitié ». C'est vraiment la recherche de retour et l'ouverture de la conversion qui s'opère alors.
Pour nous, la seule information dont nous disposons à ce moment-là, c'est, en principe, le sexe de notre interlocuteur. Je peux donc assurer une première forme de reconnaissance en utilisant cette information qui va « personnaliser » le début de l'échange : « Oui, bonjour Monsieur/Madame ». Mais je ne peux pas m'arrêter là ! L'appelant a parfois besoin que j'entame la conversation. Je peux donc compléter en relançant avec une question courte et simple : « comment puis-je vous aider ? » « Qu'est ce qui se passe ? »… Là encore, à vous d'utiliser vos propres mots. Sans cela, le début de l'entretien peut être flou, peu stable.

En apparence simple, ces quelques secondes qui séparent la fin de la sonnerie dans l'oreille de l'appelant et le début effectif de la conversation, voient se passer beaucoup de choses dans la tête de l'appelant comme de l'écoutant. Réussir cette prise de contact, « bien » dire bonjour à l'appelant, c'est donner le maximum de chance pour réussir l'écoute.

# Le secret de son charme

Passage du livre « une histoire d'amour et de ténèbres », Ed. Gallimard 2004

*D'Amos Oz*

Il possédait un don dont très peu d'êtres humains sont dotés, une merveilleuse qualité : il savait écouter.
Il ne faisait pas semblant par politesse tout en rongeant son frein. Il n'interrompait pas son interlocuteur en terminant impatiemment ses phrases à sa place. Il ne le coupait pas et n'intervenait pas pour résumer sa pensée et passer à un autre sujet. Il ne le laissait pas parler en l'air, profitant de l'occasion pour préparer mentalement sa réponse. Il ne feignait pas un intérêt ou un plaisir qu'il éprouvait réellement : sa curiosité était insatiable. Il ne s'énervait pas. Il ne cherchait pas à détourner la conversation pour passer des futilités, les siennes, aux choses sérieuses, ses propos à lui.
Au contraire, il s'intéressait de très près à son interlocuteur. Il se plaisait à l'attendre, et même s'il prenait son temps, il patientait en se délectant de ses va-et-vient. Il ne le houspillait pas, ne le bousculait pas. Il le laissait achever…
Il était content de l'escorter, comme une flûte accompagnant une mélodie. Il était heureux de le comprendre, de s'informer, de savoir…

# Écouter... Et parler

*Par Elisabeth Duntze*

À S.O.S Amitié, la relation entre un « appelant » et un « écoutant » prend souvent la forme d'un dialogue. Avec l'écoute téléphonique, seuls les mots font exister cette relation, lui donnent corps, d'où l'envie de m'arrêter sur certains mots d'appelants et sur le langage de l'écoutant.

L'écoute promue par S.O.S. Amitié[1] depuis plus de soixante ans implique l'instauration possible d'une relation, offre la possibilité à l'appelant de se réinscrire dans un lien social, aussi fugace soit-il. Avec H. Arendt[2], nous pensons que « l'amitié est ce qui fait l'humain... et que l'on humanise le monde en parlant avec l'autre ».

**Écouter est un art,** à chaque permanence l'écoutant remet son écoute sur le métier. Apprendre à écouter est le travail d'une vie.
Entendre la manière de parler propre à chacun est captivant. « Les mots ont une fonction de double miroir : l'appelant se « voit » dans ce qu'il dit, et dans le reflet que l'écoutant lui renvoie »[3]. Des appelants disent : « en vous parlant, j'ai l'impression de me comprendre. Sans S.O.S Amitié, je n'aurais pas appris à parler. J'ai besoin de parler pour ne pas me détruire. Je parle pour exister ». Impossible de rendre compte de toute cette matière verbale qui passe dans les appels. Mais des mots captent mon oreille d'orthophoniste, comme ces propos surréalistes : « hommage à feu ma mère. Les triades des bords de mer jalonnent la nuit, j'ai travaillé avec les océans du temps », ou très amers : « plus je connais les humains, plus j'aime mon chien ». Une femme, « autriste[4] » dit-elle, se bat contre sa souffrance en écrivant des poèmes. Ce jour-là, elle m'offre ces lignes en cadeau de Noël : « Le temps du cœur est douceur, le temps du cœur est bonheur, quand mon cœur dit « vas-y », j'y vais et j'aboutis ».

Voici une cueillette de mots glanés à l'écoute de la **solitude**[5] : « Ma vie, 95% de solitude - J'en ai assez d'être seule dans ma tête, seule dans le tourbillon de la vie - La solitude vous plombe le cerveau - Je n'intéresse personne, même pas la mort - Je suis bloqué dans la solitude. Il n'y a que la mort qui m'attend - Dans la solitude, on n'est plus soi-même - Ma vie est morte - Je suis seul à Noël, je ferai Noël pour mon chien - Ya pas de médoc' contre la solitude »...
Pour le Livre Blanc, « l'appelant souffrant de solitude demande à converser de tout et de rien ». Les personnes demandeuses de conversation ont peu à dire puisqu'elles ne vivent rien entre leurs quatre murs, juste entourées par les voix des médias. Ces appels ne sont pas à déprécier. Je me souviens d'une dame qui parlait de son chat, puis de la pluie et du beau temps, et a soudain lâché : « en fait je veux me suicider ». Avec certaines demandes de « conversation », nous sommes dans la prévention du suicide.

1. Daniel COUM, Rencontre autour des amitiés adolescentes, Revue S.O.S Amitié N°165, p25
2. Vies politiques, Gallimard, 1974 pp 34-35
3. Le Livre Blanc de la formation, p 17
4. Ou « Autiste + triste » !
5. Entre 2017 et 2021, le nombre de personnes âgées, seules, isolées, a augmenté de 122% (Rapport des Petits Frères des Pauvres - Septembre 2021)

**À propos de leur souffrance,** des appelants disent : « ma vie est enténébrée, j'ai le cœur cabossé - Je me sens en trop dans cette vie - Redonnez-moi la vie - Ma vie est par terre - Je me sens prise comme dans une souricière - Je suis coincé dans la carcasse du malheur - Je suis au bout du bout - Je suis un mort vivant - Je souffre d'un cancer de l'esprit - Il me manque une case - Je ne sais plus que faire de moi - Je suis un humain sous sédation - Je suis envahi, je ne suis plus maître à bord - J'ai peur de dévisser, je me vois glisser sur le toboggan - Je meurs chaque seconde - C'est impasse sur impasse, j'ai envie de me buter ».
Ils évoquent aussi leurs maladies physiques : « la maladie n'a pas de congé - J'ai le crabe - Mon foie en a pris plein la gueule - J'ai mal dans mon cœur, dans mon corps, dans ma tête ».

Certains **parlent de « nous »** : « S.O.S Amitié est le seul lien humain qui me reste, je voudrais juste une petite parole du soir - Quand je suis triste, j'appelle S.O.S pour ne pas me suicider - Grâce à S.O.S, je fais une auto-thérapie - S.O.S Amitié, c'est un médicament sans effets indésirables - Vous faites partie de ma guérison - Pour me rassurer, me rééquilibrer, j'ai besoin de S.O.S ».
**Poème** d'une femme en manque d'amour toute sa vie, qui ne lui demande plus rien : « Je tente parfois d'écrire ce qui ne peut s'écrire », dit-elle. Ce soir-là, elle lit un poème de Georges Bonnet[6] : « J'attends comme à la fenêtre on attend un visage, comme l'homme appuyé sur sa fourche attend la mort d'un brûlot, la rampe de l'escalier, la douceur d'une main, le silence, un chant d'oiseau, comme l'arbre attend son ombre, une porte condamnée un dernier bruit de clef ».

Selon La Rochefoucauld[7] **« s'il y a beaucoup d'art à parler, il n'y en a pas moins à se taire »** et conseille « d'écouter, de ne parler guère, et de ne se forcer jamais à parler ».
Si écouter est une tâche délicate, parler l'est tout autant. Parler plus ou moins, tourner sa langue sept fois dans la bouche, ou parfois dire ce qui vient tout simplement, « se réserver assez de place pour que la présence soit ressentie comme vraie, authentique, humaine »[8], **ne pas tomber dans le piège du conseil** ni de la question.

L'écoutant est amené à **développer un art de l'ajustement, du commentaire, de la reformulation, de l'improvisation,** en s'adaptant à la culture langagière de l'appelant, à son état émotionnel supposé, en disant, par exemple : « vous ne dites plus rien, vous êtes dans vos pensées », « c'est fort le mot que vous employez ». « Vous parlez à l'imparfait » a déclenché en retour « on est tous imparfaits ! »
**La reformulation** peut amener une appelante à dire : « Ah bon, S.O.S Amitié va embaucher des perroquets ? »
Art aussi **de l'improvisation :** dire une phrase pour faciliter le démarrage, répondre du tac au tac, rebondir. Difficile d'imaginer une écoute sans parole de l'écoutant (certains appelants se plaignent des écoutants qui dressent un mur par leur long silence), sauf peut-être sous le flot de paroles de malades psychiques qui oublient l'écoutant.

**Parfois un mot est incompris :** « c'est quoi vulnérable ? », **ou contesté :** « Non, pas bonsoir, je préfère que vous me disiez bonjour, parce qu'ainsi on ne parle pas de la nuit ». Un appelant en difficulté avec son orientation sexuelle interroge sur le mot « pédé ». La définition du Larousse en réponse lui convient. Une femme commence son appel en disant qu'elle a du mal avec le « gouvernail de son être ». Nous partons sur des images maritimes : contre vents et marées, tempête, écueils, creux de la vague, bouées de secours, mer calme. Une femme employée dans une administration, à un poste pour personne handicapée, dit sa souffrance au travail. Le jour de l'appel, elle a réussi à tancer sa chef. Les mots de l'écoutante : « vous l'avez piquée au vif, vous avez tapé dans le mille » sont suivis d'un blanc chez l'appelante, marquant son incompréhension.

Autre réponse qui déstabilise un appelant : « Je ne connais pas la question ». À ce sujet, Régine Detambel[9] souligne le **« piège malsain des questions »** : « quand vous posez une question, vous ne pouvez pas comprendre ce que vous dites, ni l'intensité de ce vous demandez... Ne posez jamais de questions ou bien vous passerez à côté de tout. C'est sournois une question, c'est savonneux. On ne s'en rend même pas compte. Collant. On n'apprend rien à poser des questions. Vous savez ce que fait le questionneur ? Il questionne pour mieux empêcher l'autre de parler. En posant une question à quelqu'un, vous lui fermez la bonne porte, vous lui barrez le vrai passage ».

**Annoncer avec tact et fermeté la fin des appels** reste une chose délicate surtout lorsque l'appelant essaie de retarder la fin de l'échange : « dès que je vais vous quitter, je vais retomber dans le trou » ou encore « restez avec moi, ne m'abandonnez pas ». Comment s'y prendre ?... Parfois, l'appel se termine naturellement, d'un commun accord.

L'aventure humaine de S.O.S. Amitié, apporte des bénéfices secondaires appréciables. D'une part, les écoutants développent une habileté langagière et une plus grande capacité d'écoute généralisables. D'autre part, grâce à l'écoute, ils gagnent en supplément d'âme en prenant régulièrement des **leçons de vie et d'humanité,** car « plus tu rencontres d'hommes, plus tu deviens humain[10] ».

6. Bonnet Georges, Un ciel à hauteur d'homme, Ed. L'Escampettes, 2006
7. La Rochefoucauld, Maximes, suivies des réflexions diverses, Réflexion IV : De la conversation 1665
8. Le Livre Blanc de la Formation, p 17
9. DETAMBEL Régine, Mésanges, Gallimard 2003
10. Proverbe togolais

*« Quelqu'un à qui parler... Nous avons tous besoin de cela, non pas quelqu'un avec qui converser ou qui nous approuve, mais quelqu'un qui reste là, simplement, se taisant, écoutant »*
Albert Camus

# La parole empêchée

Lorsque l'émotion, le traumatisme, les conditions physiques ou sociales s'en mêlent trop, la parole peut rester coincée, ou bouillonner jusqu'à l'inaudible…

*Par Martine Quentric*

Nous décrochons, et… rien.
L'appelant.e ne sait pas comment commencer et dire. Voire, sa voix l'a trahi.e, rien ne sort, même en avalant sa salive, en respirant, en se disant « qu'après tout, c'est anonyme, personne ne me voit, ne me connaît ».
Puis, un murmure parvient à nos oreilles. Nous rassurons, promettons du temps, de l'écoute. Et si quelque chose se dit, la tonalité de la voix demande, sans les mots, « je ne gêne pas ? », « vous me croirez ? », ou avoue « j'ai peur », « j'ai honte ! », « je n'en peux plus ».

D'où vient la difficulté ?
Lorsqu'un danger se présente, tout humains que nous soyons, l'animal en nous a trois options : fuir, se battre, ou faire le mort pour « tromper l'ennemi ».
Dire « je suis fragile, je n'ai plus la force », ce n'est ni fuir ni se battre, c'est avouer qu'au point où nous en sommes, nous pouvons être achevés d'un mot, d'un rire, d'un rejet, que nous sommes déjà « presque morts ».

La voix « blanche » dit « je voudrais être entendue ou disparaître ». Mais, ayant perdu au fil du temps l'espoir d'être écoutée, la personne est en état de « blancheur », bien décrit par David le Breton[1], n'ose plus, ne souhaite plus communiquer, ne croit plus pouvoir transformer les choses. Combien de fois a-t-elle dit « écoute-moi » à quelqu'un qui, sitôt deux phrases entendues, s'est mis à parler, parler, parler ? Combien de fois est-elle repartie écrasée, néantisée ? Elle n'a plus ni projet ni désir. Engourdie, elle regarde le monde d'une autre rive.
Pourtant un sursaut lui a fait composer le numéro d'S.O.S Amitié.
Souvent, émus, nous tendons le coeur et l'oreille pour écouter.

Parfois c'est nous qui bloquons la parole par crainte, désapprobation ou ennui.

Qui écoute et entend ceux qui appellent (trop) souvent, dont les mots ont cessé de faire sens ? Ils rappellent probablement parce que l'essentiel n'a pas été dit ou entendu. Il faudrait oser : « vous avez déjà appelé à ce sujet, y a-t-il un élément plus profond, plus douloureux, jamais dit, à déposer ici maintenant ? ».

Certains ne peuvent pas dire « je » et disparaissent sous un « on » qui les désengage, les voile, permet de dire sans s'impliquer.

D'autres n'ont pas vraiment droit à la parole dans nos sociétés : dominés auxquels nul ne demande leur avis, qu'on fustige s'ils le donnent, qui n'osent d'ailleurs plus le donner ; bègues ou étrangers dont on finit les phrases, enfants et malades dont on parle, qui sont sidérés qu'on leur fasse dire « ça », ou soulagés qu'on ait compris. Ceux aussi dont le niveau culturel est insuffisant pour posséder un vocabulaire capable de traduire leurs émotions, leur vécu, qui cherchent les mots, ou utilisent toujours les mêmes, trop chargés et trop étroits pour vraiment tout exprimer. Les élèves français, donc les adultes qu'ils seront, occupent une des dernières places européennes en matière de connaissance et de pratique de leur langue !

La langue est confisquée par ceux qui la maîtrisent, ou par les figures d'autorité (parents, aînés, enseignants, patrons). Les autres, souvent estimés illégitimes pour prendre la parole, se taisent ou se fâchent : quand enfin on leur dit « je vous écoute », ils se taisent, bafouillent ou hurlent.

Car hurler, laisser jaillir le flot sans contrôle, jeter des mots dérisoires, cruels, insultants ou grossiers, c'est enfin « lâcher la bonde », se mettre en colère faute de mots.
Parmi eux figurent les victimes du syndrôme de Gilles de la Tourette, leur coprolalie, tics vocaux consistant à proférer des insultes involontaires, et leurs idées fixes qui les obsèdent, les obligeant à insister pour qu'autrui répète exactement une phrase parfaite pour elles.
L'écoutant est désarçonné. Surtout si l'appelant ayant vidé son sac raccroche dans la foulée. Il n'y a pas eu de parole, juste un cri souvent vidé de sens. Parfois cependant, ayant pu soulager la tension, la parole tant retenue, partie si vite et si fort, peut redevenir discours.

1. «Disparaître de soi, une tentation contemporaine». Ed. Métailié, 2015



# Le téléphone pleure

Lorsque l'appelant se met à pleurer, certaines larmes vont se substituer à la parole, d'autres, au contraire, vont la faciliter.

*Par Jean-François Saint-Bastien*

Énervé, en colère, l'appelant peut pleurer et exprimer ce qui le perturbe entre deux sanglots. Réaction immédiate à un événement. L'écoutant va juste devoir être patient et attendre que la crise soit terminée. Ce sera souvent la fin de l'entretien : l'appelant s'est libéré de sa tension, il retrouve de la sérénité. Simple capteur d'émotion, l'écoutant a parfaitement joué son rôle !

Plus perturbatrice pour l'écoutant, la situation où l'appelant crie, vocifère, puis se met à pleurer. Ne raccrochez pas, l'appelant est en bonne voie ! Ces pleurs sont une transition entre la crise violente et un passage à une gestion plus apaisée de la situation. L'appelant change de posture, il s'apprête à adopter une attitude plus coopérative, plus pro-sociale. Inconsciemment, il admet son impuissance face à la situation, dans l'immédiat, mais souhaite avancer dans la recherche de sa résolution.

Mais les pleurs peuvent venir de plus loin, du plus profond de l'esprit de l'appelant. C'est un processus plus complexe à cerner. Ils peuvent être un appel, une demande d'empathie : l'appelant a besoin d'attention, de créer ou maintenir un lien avec l'écoutant, au-delà de la parole. Il est vulnérable, et c'est difficile à montrer. Peut-être qu'ici l'anonymat et la non visibilité mutuelle facilitent cette exposition. C'est un signe de confiance envers l'écoutant qu'il estime capable d'accueillir ses émotions : il a besoin d'une forme de connivence pour poursuivre son récit.

Pleurer est aussi un moyen de se calmer. Il s'agit de pleurs cathartiques : l'expression des émotions contribuent aussi à libérer l'appelant de ses angoisses. Pour certains, la verbalisation de la situation accompagne le travail de l'inconscient. Au fur et à mesure qu'il construit et exprime son histoire, l'appelant prend conscience de son récit. C'est éclairant. Pour certains, ce peut être le moment de terminer le deuil d'une situation. Parler a dénoué le dernier nœud qui l'attachait à cette situation, qui lui « nouait la gorge ». Les pleurs sont alors libérateurs.
Pour d'autres, ce peut être le moyen de se relier à son histoire par la parole, si le lien était inconsciemment défait pour échapper à une souffrance indicible. L'appelant contacte S.O.S Amitié, parce qu'il a besoin d'un support, d'un tiers pour lui permettre de verbaliser ce qui le fait souffrir.

Lors d'un stress important qui met en jeu l'intégrité psychique et physique de la personne, le cerveau va se protéger, se défendre. Le système nerveux parasympathique s'active et libère de l'ocytocine et des endorphines qui soulagent la douleur et tranquillisent. Apaisé, l'appelant va pouvoir reprendre une conversation plus sociale, plus facile pour l'écoutant.

Nous nous sentons parfois démunis face aux pleurs qui peuvent nous affecter, et pouvons être tentés de demander à l'appelant d'arrêter de pleurer. Il entend alors que ses émotions ne sont pas importantes, ou qu'il dérange ! Mais, empêcher l'appelant de pleurer, c'est interrompre le nettoyage émotionnel dont il a besoin. Prendre en considération ses pleurs, c'est l'autoriser à se, et à nous, faire confiance, à lâcher prise dans la narration de sa problématique. Tendons lui un mouchoir symbolique, non pour sécher ses larmes mais pour l'accompagner, et accueillir son histoire avec les larmes qui la véhiculent : Il a besoin de se sentir reconnu, entendu. Une étude conduite par Lauren M. Bylsma (professeur en psychiatrie et psychologie, université de Pittsburg, USA), montre que les personnes qui ont reçu un soutien pendant leur épisode de pleurs éprouvent une amélioration de leur humeur.

Signal de détresse, appel à l'aide, temps de stabilisation organique, les pleurs sont un moyen de communication avec soi et les autres. Finalement, pleurer a, dans de nombreux cas, permis à l'appelant de comprendre quelque chose, d'avancer dans une situation douloureuse. L'écoutant lui permet de se sentir en sécurité, à condition qu'il soit doux dans la voix comme dans les mots, et compatissant.

Comme le silence, les pleurs des appelants sont d'or, aidants pour lui, leur accueil par l'écoutant constitue la plus belle des réponses.

# Six personnages en quête… d'écoute

*Par Carlo Rocella*

1921 - 2021 : un siècle après sa création, la pièce de Luigi Pirandello "Six personnages en quête d'auteur" ne cesse de questionner les fondements du théâtre. Mais elle interpelle aussi notre capacité d'une écoute réelle et la pratique périlleuse de la "reformulation".

Sur scène, une troupe répète une pièce du même Pirandello. Soudain, une famille fait irruption sur les planches pour exiger que le metteur en scène devienne «l'auteur» de la tragédie qui la déchire.

«Où est votre manuscrit ?» demande le metteur en scène. «Il est en nous» répond le père, «le drame est en nous ; c'est nous ; et nous sommes impatients de le représenter, comme nous y pousse la passion qui est en nous !».
On découvrira, difficilement, au fil de la pièce, l'enchevêtrement de violences et de blessures que la morale de la famille bourgeoise a cherché à ensevelir et qui explosent au grand jour sous les yeux du public. Une intrigue complexe que nous ne résumerons pas ici, mais où l'inceste, le fantasme pédophile, la prostitution, le suicide d'enfant se mêlent dans le même enchaînement implacable que les écoutants de S.O.S Amitié rencontrent parfois au fil des appels.

Le père, torturé de remords est en quête d'un pardon impossible ; la belle-fille, dévorée par sa colère de femme contre la violence des mâles et de la société ; la mère, victime éplorée de la sujétion conjugale ; le fils, prisonnier d'un dégoût sans concessions ; les deux enfants, dont la mort tragique résumera l'impasse funeste de ce huis clos asphyxiant. Ils sont tous, selon les propres paroles de Pirandello dans son introduction, comme «embaumés vifs dans leur forme imputrescible».

En face d'eux : le metteur en scène. C'est lui que les personnages pressent de mettre en forme, donner à voir, bref : re-présenter (re-formuler?) le traumatisme dans lequel ils sont figés. Ils cherchent à exister, à donner du sens au vécu qui les emmure, à travers le récit chaotique qu'ils en font. Car chez Pirandello, les humains sont prisonniers des masques (des identités dirions-nous aujourd'hui) successifs que la vie leur assigne ; masques dont on peut à grand peine se libérer, mais pour en dévoiler d'autres, jusqu'au dernier, derrière lequel il n'y a… rien.
Je fais l'hypothèse que le metteur en scène c'est nous : l'écoutant. Il somme d'ailleurs sa troupe récalcitrante de le laisser écouter le récit des personnages «Taisez-vous ! Laissez-moi écouter, bon Dieu !» - «Pour le moment, contentez-vous d'écouter et de regarder !» - «Chut ! écoutons-les !» - «Mais oui ! Pour le moment laissez-moi écouter !» C'est d'ailleurs ce qu'exigent les personnages tout au long de la pièce. Car ils sont déterminés, première entre tous la belle-fille, victime des abus sexuels, à ce que la réalité des choses, dans leur littéralité factuelle, soit enfin dite, exposée sans détours. Et tout d'abord que soit représentée, au détail près, la scène où le père s'apprête à coucher avec elle, devenue prostituée, ne l'ayant pas reconnue sous le voile noir de son deuil récent. Elle s'oppose aux réticences du metteur en scène qui l'invite à «se modérer» : «…comment pourrait-il représenter tous ses 'nobles' remords (parlant du père), toutes ses tortures 'morales', si vous voulez lui épargner l'horreur de s'être retrouvé un beau jour avec, dans les bras, après l'avoir invitée à enlever sa robe de grand deuil, femme et déjà tombée, la fillette, monsieur, la fillette qu'il allait voir à la sortie de l'école ?».





Paradoxalement, au fil de la pièce, l'implication croissante du metteur en scène dans l'effort d'entendre et «organiser» le récit bouleversé des personnages, s'accompagne d'une difficulté grandissante à trouver les formes capables de «traduire» leur souffrance dans un langage «entendable». Difficulté qui aboutira à l'échec.
Pourtant les paroles sont claires, la douleur palpable, les faits indéniables. Mais même les propres mots des personnages, une fois répétés par les acteurs (le metteur en scène va jusqu'à les faire sténographier!) perdent de leur incarnation. « Je commence déjà… comment dire ? Je commence déjà à trouver que les mots que je prononce sonnent faux, comme s'ils n'étaient plus les miens », dit le père, et d'ajouter « ils jouent très bien nos rôles. Mais, croyez-moi, pour nous cela paraît quelque chose de différent, une chose qui voudrait être la même mais qui ne l'est pas ! ». Et le même Pirandello dans sa didascalie indique : « (le père et la belle-fille) entendant (les acteurs) prononcer leurs propres paroles, exprimeront de diverses manières, tantôt par des gestes, tantôt par des sourires et tantôt en protestant franchement, l'impression produite sur eux, une impression de surprise, d'ahurissement, de souffrance ».
La souffrance renouvelée, justement, de celui qui tout en étant entendu, n'est pas réellement écouté et qui, de ce fait, est renvoyé au constat d'une solitude sans rémission, d'un enfermement redoublé.
La belle-fille d'ailleurs, sera de plus en plus prise de fous rires incompressibles, fous rires désespérés qui résonneront jusque de derrière le rideau, à la fin de la pièce qui tombe sur le naufrage final de cette «tentation d'exister».

*" Chut ! Ecoutons ! "*

Cette pièce, qui marque un tournant dans l'histoire du théâtre et qui a fait l'objet de multiples lectures, politiques, psychanalytiques, sociales, philosophiques… me semble soulever aussi, pour nous écoutants, la question de notre position de «public» dans la relation qui s'établit avec les appelants, à la fois «conteurs» et sujets.
Comme un des personnages de Pirandello, l'appelant vient à nous avec une histoire, son histoire, et avec la charge émotionnelle d'une souffrance vécue dans sa propre chair. Mais il vient à nous aussi, anonyme comme dans la pièce, avec son propre langage, les formes du récit qu'il a élaborées dans le clos de son esprit, un champ lexical qui lui est d'autant plus propre qu'il s'est souvent organisé, sédimenté, au cours d'années de rumination.

Dans cette «exposition de soi» tout fait sens : la voix, les pauses, le corps et le décor (tels que nous nous les figurons), les détails du récit, les bruits de fond, l'actualité… Une superposition de codes où la signification parfois s'égare et se contredit. Rien n'est linéaire là-dedans et, comme dans la pièce, la narration factuelle est souvent démentie (ou du moins mise en perspective) par la foule d'éléments verbaux et non verbaux qui l'accompagnent.

Alors la reformulation (à notre niveau d'écoutants non professionnels) risque souvent d'acheminer l'expression de l'autre sur le rail de ce qui est pour nous entendable ou de nos catégories préétablies. Bref, nous risquons de «reformuler pour nous-mêmes» en privant notre interlocuteur de son irréductible unicité. C'est la réaction du metteur en scène, bien déterminé à plier la réalité des personnages à la structure des conventions théâtrales «Je vous en prie, fichez-moi la paix avec votre vérité ! Ici, nous sommes au théâtre !
La vérité, oui, mais jusqu'à un certain point !»
D'ailleurs le père, pressentant dès le début la vanité de l'entreprise, est très lucide là-dessus. «Mais puisque le mal est là tout entier ! Dans les mots ! Nous avons tous en nous un monde de choses ; chacun d'entre nous un monde de choses qui lui est propre ! Et comment pouvons-nous nous comprendre, monsieur, si je donne aux mots que je prononce le sens et la valeur de ces choses telles qu'elles sont en moi ; alors que celui qui les écoute les prend inévitablement dans le sens et avec la valeur qu'ils ont pour lui, le sens et la valeur de ce monde qu'il a en lui ? On croit se comprendre ; on ne se comprend jamais !»

La pièce, qui peut faire écho à notre vécu d'écoutants, contient bien sûr d'autres implications, que des générations de critiques et de metteurs en scène ont eu à coeur de développer et problématiser. Elle est néanmoins porteuse d'une intensité émotionnelle à laquelle il est difficile de rester insensibles : la mise en scène de la force ravageuse de la parole libérée contre le poids des silences, n'est pas sans résonner dans notre actualité, cent ans après.
Les six personnages sont représentés régulièrement, mais le texte étant d'une grande qualité littéraire, il ne perd rien à être simplement lu. Les extraits cités sont tirés de l'édition gratuite en ligne : http://www.ebooksgratuits.com qui présente une bonne traduction par un inconnu.

# À l'écoute des personnes incarcérées

Bientôt, elles pourront appeler S.O.S Amitié via une ligne dédiée, les écoutants ne sauront pas que la personne est incarcérée, sauf si elle le dit. L'anonymat reste la règle absolue.

*Par* ***Blandine Frémondière***

Fin 2019, des bénévoles de S.O.S Amitié ont participé à un groupe de réflexion sur l'écoute des personnes incarcérées. Leur point commun : tous connaissent le milieu pénitentiaire en tant que visiteurs de prison, intervenants pédagogiques...

Parallèlement aux réflexions de S.O.S Amitié, l'État français a négocié, avec des entreprises privées, l'installation de téléphones dans les cellules. Elle a pris du retard du fait de la pandémie, mais devrait être achevée en 2022.

En février 2021 un courrier de **« Proposition d'une ligne d'écoute S.O.S Amitié destinée aux personnes incarcérées »** est envoyé à la Direction de l'Administration Pénitentiaire (D.A.P), qui a débouché sur une première rencontre (en visio) en juin 2021

**Aujourd'hui,** nous en sommes à la phase finale : négociation d'une convention officielle liant le Ministère de la Justice et la Fédération S.O.S Amitié qui s'engage à créer un numéro d'écoute réservé aux personnes incarcérées (comme une 45ème Association Locale).
En contre partie la DAP inscrit ce numéro comme ligne sociale qui ne sera donc ni enregistrée, ni écoutée. Il en coûtera à l'appelant 0,06 € quelle que soit la durée de l'appel.

La DAP s'engage à diffuser cette information auprès des **187** établissements pénitentiaires de France et d'Outre-mer.
Et S.O.S Amitié, respectant sa charte, s'engage à **écouter toute personne en souffrance,** à répondre par téléphone aux personnes incarcérées qui composeront ce numéro, et à informer ses bénévoles écoutants sur le milieu pénitentiaire, d'où cet article.

## Informations sur le système pénitentiaire français

### Quelques chiffres au 1er septembre 2021

http://www.justice.gouv.fr/art_pix/statistique_etablissements_personnes_ecrouees_France_01092021.pdf
**82 273** personnes **écrouées**, en augmentation de 18% par rapport à septembre 2020.
Est écrouée toute personne ayant fait l'objet d'une mise sous «écrou» qui est l'acte juridique par lequel est établie la prise en charge par l'administration pénitentiaire.
**68 472** personnes écrouées **détenues**, en augmentation de presque 15% sur un an.
Est détenue toute personne faisant l'objet d'une mesure privative de liberté à l'intérieur d'un établissement pénitentiaire.
Dont : **18 650** personnes **prévenues**, soit toute personne poursuivie se trouvant dans l'attente d'un jugement (+7,6% sur un an).

Les femmes représentent 3,2% des personnes détenues.
773 mineurs écroués représentent 1,1% des détenus.

### Surpopulation en détention

Place opérationnelle : 60 374
Matelas au sol : 1299 (+ 165% en un an)

Il est à noter que cette surpopulation pénale touche essentiellement les Maisons d'Arrêt, qui ont pour vocation d'héberger les personnes prévenues, ou condamnées à de courtes peines (moins de 2 ans). Leur taux d'occupation, en moyenne de 132%, peut atteindre 203% (Tarbes).
Plus de la moitié des personnes incarcérées sont concernées par cette surpopulation.

La section française de l'**Observatoire International des Prisons** (OIP-SF) est une association loi 1901 qui agit pour le respect des droits de l'homme en milieu carcéral. Elle dispose du statut consultatif auprès des Nations Unies : https://oip.org/en-bref/pourquoi-la-france-est-elle-regulierement-condamnee-pour-letat-de-ses-prisons/

Surpopulation chronique, vétusté, insalubrité, hygiène défaillante, absence d'intimité générant violences et tensions, carences d'activités... À ce jour, 35 établissements pénitentiaires ont été considérés comme exposant les personnes détenues à des traitements inhumains ou dégradants par la justice française.
Dans un arrêt historique rendu le 30 janvier 2020, la Cour Européenne des Droits de l'Homme (CEDH) a condamné la France pour conditions de détention inhumaines et dégradantes dans six établissements, mais elle l'a aussi invitée à prendre des mesures générales pour résorber définitivement la surpopulation qui gangrène les prisons françaises. La France a par ailleurs été condamnée à 19 reprises par la CEDH.

### Santé mentale et incarcération

L'Observatoire International des Prisons en parle aussi. Voir : https://oip.org/decrypter/thematiques/sante-mentale/

« On assiste à un déplacement de l'hôpital psychiatrique vers la prison » s'alarmait déjà il y a près de quinze ans le Comité Consultatif National d'Ethique (CCNE).
Selon la dernière enquête épidémiologique de référence, plus de 20% des personnes incarcérées sont atteintes de troubles psychotiques, dont 7,3% de schizophrénie, 7% de paranoïa et autres psychoses hallucinatoires chroniques.

La direction de l'administration pénitentiaire a répondu très favorablement à la proposition de partenariat de l'association S.O.S Amitié. En effet, cela correspond aux orientations de la DAP dans sa lutte contre l'isolement des personnes détenues et pour la prévention du suicide en milieu carcéral. En complément des lignes d'écoute déjà accessibles en détention, la ligne S.O.S Amitié répond à un véritable besoin d'écoute et de soutien des personnes détenues, notamment les plus isolés et les plus vulnérables. Grâce aux écoutants de S.O.S Amitié, les personnes détenues pourront bénéficier d'une possibilité supplémentaire d'échanges en toute confidentialité.

***Amélie TOSTIVINT,*** Cheffe du pôle santé,
Département des politiques sociales
et des partenariats (IP2)
Direction de l' Administration pénitenciaire

Au total, huit hommes détenus sur dix, et plus de sept femmes sur dix, présentent au moins un trouble psychiatrique et des dépendances. 35% à 42% des hommes étaient considérés comme manifestement malades, voire gravement malades (2006). Des résultats qui font écho à une enquête régionale plus récente, menée entre 2015 et 2017 dans le Nord-Pas-de-Calais : les comorbidités sont très fréquentes en déten-tion. 45% des arrivants présentent au moins deux troubles psychiatriques, et plus de 18% au moins quatre.

Le taux de pathologies psychiatriques est quatre à dix fois plus élevé en prison que dans la population générale. Or, la prison est un milieu pathogène. "L'incarcération de personnes atteintes de maladies mentales graves ne peut qu'entraîner une perte de repères : perte du sens même de la peine et de l'emprisonnement » mais aussi « perte du sens même du soin et du rôle de soignant », comme le relève le CCNE.

### Décès en détention

https://oip.org/decrypter/thematiques/deces-en-detention-et-suicides/

En prison, on compte en moyenne un décès tous les deux ou trois jours. La plupart du temps par suicide. En 2020, 119 personnes incarcérées sont décédées par suicide. La France demeure l'un des pays qui présente le niveau de suicide en prison le plus élevé de l'Europe des Quinze. Les personnes détenues se suicident six fois plus qu'en population générale à caractéristiques démographiques égales (âge, sexe)

### Enquête d'Emmaüs- Caritas France 2021

*Au dernier barreau de l'échelle sociale : la prison.*
Rapport 2021 établi par Emmaüs France et le Secours Catholique/Caritas France, après enquête auprès 71 établissements pénitentiaire qui a recueilli 1119 réponses.

*3 conclusions :*
- Les personnes pauvres sont massivement surreprésentées en détention.
- La prison accroît la pauvreté et agit comme un accélérateur de la précarisation .
- Les conditions de sortie de prison, qui manquent souvent de préparation et de progressivité, exposent les personnes les plus vulnérables, les plaçant à la sortie dans des contextes propices à la réitération d'infractions.

*Quelques chiffres :*
15% des personnes déclarent avoir été sans ressource financière avant leur incarcération,
31% avaient des solutions d'hébergement précaire,
56% des jeunes (17-24 ans) ne possèdent aucun diplôme.

Le coût de la vie estimé en détention est de 200 € par mois pour des produits d'hygiène, d'entretien, l'alimentation, des vêtements, la presse, le téléphone, la télévision, un kit de courrier, du tabac...
Alors que moins d'un quart des détenus ont accès à un emploi en milieu carcéral du fait de la faiblesse de l'offre et de la surpopulation, les salaires varient de 2,05 € à 4,61 € de l'heure pour une moyenne de 17h hebdomadaires.
Faute d'envoi d'argent par les familles, les amis, de versement de leur compte personnel extérieur, ou d'associations, les personnes incarcérées sont sans ressources.
31% perçoivent les 20 € versés par l'Administration pénitentiaire aux personnes sans ressources.

*Relations sociales :*
**Un quart** des personnes qui ont répondu à l'enquête n'a aucun contact téléphonique ou épistolaire avec l'extérieur.
**Deux-tiers** des personnes se sentent exclues, isolées.
Seulement 45% reçoivent des visites des membres de leur famille.
9% reçoivent la visite d'associations (visiteurs de prison, aumôniers...) et de professionnels : avocats, conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation.
**40%** ne reçoivent **aucune visite.**

L'étude a émis 25 recommandations pour lutter contre la pauvreté en détention, dont :
- maintenir le lien familial qui conditionne les chances de réinsertion.
- Diminuer le prix du téléphone et garantir une dotation minimale pour que les plus démunis puissent communiquer avec leurs proches.
- Mettre en place un capital mensuel minimal permettant aux personnes sans ressources d'appeler leurs proches, majoré lorsque les familles résident à l'étranger ou en Outre-Mer.

# 3114

**Le numéro 3114 mis en place par le Ministère des Solidarités et de la Santé entérine le fait qu'il faut entendre les personnes en souffrance pour prévenir le suicide**

*Martine Quentric*

Il y a 60 ans en France, S.O.S Amitié a mis en place le premier numéro de téléphone destiné à écouter les détresses, tenter de soulager les angoisses, prévenir les suicides.

Depuis, combien de lignes ou lieux d'écoute se sont ouverts pour ne laisser personne au bord du chemin ? Comment les citer tous ici ? Le Ministère de la Santé pendant la crise du coronavirus en proposait 53 : un abrégé de toute l'offre ! Chacun tend à soulager un type particulier de souffrance (dépression, tendance suicidaire, identité sexuelle, solitude, précarité, exil, invalidités, troubles psychiques, parentalité difficile, enfance maltraitée, violences familiales ou sexuelles, harcèlement, épuisement des responsables, disparitions inquiétantes, deuil, etc...).

Réjouissons-nous qu'au détour de la crise sanitaire, l'état aie compris l'urgence de faire de la santé mentale et du risque suicidaire une grande cause.

Selon Charles-Edouard Notredame, psychiatre et coordinateur adjoint du projet, « la grande différence par rapport aux lignes d'écoute existantes en prévention du suicide, c'est que celle-ci est professionnelle alors que la plupart sont bénévoles et qu'elle a davantage une logique d'intervention et d'action, notamment dans le secours, grâce à une collaboration très étroite avec le SAMU ».

*" Elle a davantage une logique d'intervention et d'action (...) grâce à une collaboration très étroite avec le SAMU"*

Le 3114, qui répond 24h sur 24 et 7 jours sur 7, n'est pas une ligne d'écoute confidentielle de plus, mais une mise en place de moyens d'action pour constituer le maintien du lien avec les systèmes de soin. L'écoute est là, dans l'intention d'apporter des solutions « concrètes » (médecins, lignes d'écoute dont S.O.S Amitié, Samu au besoin...).

Souhaitons que la France ne présente plus demain un des taux de suicide les plus élevés d'Europe (selon Santé publique France) avec environ 9 000 personnes qui mettent fin à leurs jours chaque année, sans compter toutes les personnes sauvées qui ont tout de même manifesté une grande détresse, et ne sont pas à l'abri de récidive !

# Parler de l'écoute ?

**Parler de l'écoute, ou arrêter de parler pour écouter ?**

*Anne-Michèle Christiaens*

Des plages d'écoute en partages ou en formation continue, j'en apprends toujours et réalise en même temps que je ne sais toujours pas écouter vraiment. Pas de méthode « top », pas de recette infaillible, sauf que par moments, ma position à l'écoute et avec mes relations semble changer à petits pas.

Dès les premiers mois d'écoute, j'ai fait la découverte très agaçante que, finalement, dans mes échanges avec la famille, les relations et même les « vrais amis », je ne suis quasiment jamais écoutée comme je l'aimerais. A succédé le constat décevant qu'en dépit de la formation initiale et les heures d'écoute au poste, je n'arrivais toujours pas à écouter les appelants ni mes proches, restant cramponnée aux ronronnements de mon égo en boucle.
Enfin est arrivé le jour où j'ai entendu plus clairement l'un de mes enfants me dire (sans doute pour la 150ème fois) qu'il n'avait pas du tout besoin de mon aide efficace chez lui, mais que si je pouvais m'asseoir et l'écouter, ce serait bien.
J'ai découvert ainsi le bonheur de me taire et d'être simplement là. Me priver de parole m'a offert ce silence intérieur qui a aiguisé en moi des capacités nouvelles pour entrer en relation. Le lien se tissait doucement entre mon quotidien et l'écoute à S.O.S Amitié, toujours à revisiter.
Aujourd'hui, je commence à savoir que je ne sais pas grand-chose sur moi et absolument rien sur les autres que je prétends écouter. Paradoxe de cette ignorance enfin reconnue, l'évidence que ce souhait d'être vraiment écouté est partagé par tout un chacun, en particulier par nos appelants. Le constat d'exister pour quelqu'un qui offre sa présence attentive et bienveillante, rend la vie. Alchimie mystérieuse au constat lumineux. Alors comment ne pas avoir envie de partager ce bonheur rare de l'écoute la plus présente aux autres... et à soi-même.



# Étude Mona Lisa d'Ifotes

*Par Elisabeth Hoffmann*

**Nous avons passé 3 jours de travail intense, en septembre 2021, sur la finalisation prévue fin 2021 de ce projet entamé en 2019, mais retardé par la crise liée au coronavirus.**

Que fabriquent à Budapest par un beau jour de septembre ces apparents touristes[1]? Devant ce « château de contes de fées » posent un Espagnol d'origine tamoule, deux docteures en psychologie de l'Université de Heidelberg, Eva et Bence, nos valeureux hôtes hongrois, des Italiennes de leurs associations respectives, et la soussignée pour S.O.S Amitié. Peter et Stefan, notre chef de projet, et nos deux acharnés d'informatique Philipp et Moritz, tous les quatre Allemands, ne sont pas venus.
Tous écoutants ou formateurs, psychologues, responsables de postes ou d'associations, partageons des valeurs d'humanité et de bienveillance envers l'autre. Nous voulons briser les tabous associés à la solitude, à la maladie mentale et aider par l'écoute. Délégués par nos associations respectives, nous oeuvrons bénévolement pour IFOTES (la fédération internationale des lignes d'urgence téléphonique) à un projet d'envergure « Mona Lisa ». Soutenu par l'Union européenne, il vise à étudier ce qui constitue la capacité à l'écoute[2].

*Elisabeth Hoffmann, écoutante au groupe local de Toulon; dès l'automne 2020 coordinatrice de formation et représentant SOS Amitié auprès d'IFOTES, avec Catherine Krebs*

**Sommes-nous certains d'être de bons écoutants, capables de conversations empathiques selon Rogers, respectueux des appelants et leurs ressources, comme de la Charte...?**

**Le questionnaire** Initialement testé - et certains d'entre vous l'ont peut-être rempli à titre expérimental - puis finalisé sous une forme abrégée de 48 questions, est passé à large échelle par des volontaires (professionnels ou en formation d'écoute, psys de partage) recrutés dans six pays, avec sept langues et neuf partenaires du projet. Cet outil, le premier de son espèce, a permis de mettre à jour huit facteurs constitutifs d'une bonne capacité à l'écoute. Vous pourrez vous évaluer grâce cet outil qui sera mis en ligne fin 2021.

**Les huit facteurs** scientifiquement validés, permettent une estimation de notre habileté à l'écoute :

F1. Acceptation inconditionnelle de l'appelant.e, ses pensées, émotions et ressentis
F2. Encouragement au changement de comportements
F3. Exploration approfondie
F4. Reformulation
F5. Renforcement de la résilience et des ressources de l'appelant
F6. Approfondissement de la compréhension émotionnelle
F7. Direction/gestion de l'entretien
F8. Encouragement à la mise en mouvement et à l'adhésion au processus.

Ces facteurs sont données en ordre d'importance et non pas dans leur ordre chronologique d'apparition lors de la conversation. En passant le questionnaire, vous obtiendrez une évaluation personnelle, graduée sur chacun d'eux.

**Des suggestions d'amélioration, développement de compétences transférables, utilisations possibles** sont offertes, gratuitement et en français, si vous désirez vous améliorer. Ce projet offre des « pépites» de formation.

L'auto-évaluation est assortie de suggestions d'optimisation, et suivie d'une série d'exercices et cas concrets gradués, de simples à plus « experts » : Une brève description de la situation est suivie de réponses à choix, commentées, ainsi que leur adéquation relative, en fonction du facteur en question. Nous avons tenté de panacher des situations de la vie quotidienne (amis, voisins, collègues de travail) avec d'autres émanant de nos écoutes.

Tous les écoutants, experts ou débutants, trouveront matière à progresser. L'outil prouvera son utilité dans les séquences de formation, initiale ou continue. Il pourrait être suggéré à des candidats en phase d'attente de formation, ou partagés avec des partenaires autres que S.O.S Amitié (services d'urgences, associations caritatives locales...) lors de modules communs, journées d'études, ou formations continues. Ce projet pourra évoluer également par la richesse des utilisations qui lui seront trouvées.

Si vous allez sur le site et l'essayez, n'hésitez pas à me faire part de vos remarques à : ehoffmann307@gmail.com.

1. Voir la photo
2. Voir : ifotes.org ou https://monalisa.westcode.de, https://linkla.ma/monalise (liens provisoires)

*"Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, Il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre. Mais, essayons quand même. "*

*Bernard Werber,* Nouvelle encyclopédie du savoir relatif et absolu, Ed. Albin Michel, 2009

# On attend toujours les êtres comme on les veut

Extrait de « toute une vie pour la chanson[1] » livre pour lequel André Sève interrogeait Georges Brassens

*Georges Brassens et André Sève*

Georges Brassens : «Tu sais, à force de réciter des poèmes en classe, et d'écouter des chansons, on voit à peu près comment ça se fabrique».

**André Sève :** «Mais tu as travaillé la versification ?»

**G.B. :** «La plupart de ceux qui écrivent les chansons n'ont pas étudié la versification. On est fait pour écrire des chansons ou on n'est pas fait pour ça. Si on est fait pour ça, on n'a pas tellement besoin d'apprendre les règles».

**A.S. :** «Toi, tu les as apprises ?»

**G.B. :** «Oui, plus tard, parce que je raffinais un peu, mais…»

**A.S. :** «Tu en as conservé de tes premières chansons ?»

**G.B. :** «Non. On peut écrire des chansons sans … tu ne m'écoutes pas ?»

**A.S. :** «Non, c'est parce que…»

**G.B. :** «Tu suis ta pensée, je sens ça. Tu viens ici avec des idées préconçues et tu veux toujours suivre ton chemin, pas le mien. Quand j'avance quelque part sur une idée, il faut me laisser partir et tu m'arrêtes. Là, j'aurais pu dire des choses mieux. Mais il faut le temps pour que ça vienne.»

**A.S. :** «On y reviendra».

**G.B. :** «Il ne faut même pas dire qu'on y reviendra. Il faut qu'on continue de parler, sans que tu t'occupes des questions que tu as fabriquées ou que toi, tu veux suivre. Veux-tu Brassens, ou veux-tu fabriquer Brassens ? Si tu suis ton idée, tu perds ce que moi, en suivant ce qui me venait., j'allais te dire»

**A.S. :** «Les spécialistes n'ont pas su m'ouvrir à tes musiques, ni même à tes textes».

**G.B. :** «C'est parce que toi, tu ne t'ouvres que si tu veux. Depuis que tu me questionnes, je le vois bien. Quand je t'explique quelque chose qui ne coïncide pas avec ce que tu voulais que je te dise, tu détournes la conversation».

**A.S. :** «Moins maintenant ? Depuis trois jours d'écoute».

**G.B. :** «D'écoute, si on veut. Non, tu attends, tu attends, et quand ça coïncide avec ce que tu attends, pof, ça fait tilt, tu me regardes d'une façon vivante, tu es ouvert. Mais quand çà ne coïncide pas, je vois ton visage sans vie, je te surveille, tu sais, j'en apprends beaucoup sur toi en observant ton comportement d'interviewer. Tu arrives ici avec un Brassens entièrement préfabriqué dans ta petite tête et tu veux me faire entrer là dedans. La seule chose qui t'intéresse, c'est de me faire dire ce que, d'après toi, Brassens doit dire, ce que Brassens doit être. Tu pourrais avoir le vrai Brassens, et en tout cas un Brassens inattendu. Mais tu t'es préparé au Brassens que tu veux. On attend toujours les êtres comme on les veut, on n'est pas prêt à la surprise».

1. Le Centurion, Paris 1975

# Joker

Ce film fascinant de Todd Phillips (2019) sur l'origine de Joker, ennemi juré de Batman, dans la métropole imaginaire américaine de Gotham City, raconte bien autre chose. S.O.S Amitié pourrait donner une autre lecture de ce film, qu'il n'est pas nécessaire d'avoir vu : une expérience de l'absence d'écoute !

*Par Jean-Christophe Debauge*

## Joker, un film prétexte

Disons-le d'emblée, ce film à succès est un double scandale. D'abord les fans de Joker (oui il y en a !) sont forcément déçus, car Joker est un personnage célèbre dans la littérature DC Comics (genre de manga américain des années 40), un psychopathe, génie du mal, ennemi légendaire du justicier Batman.
Pourquoi un simple citoyen de la ville de Gotham est devenu le plus pervers et sadique meurtrier de l'histoire, reste un mystère que les auteurs n'ont pas voulu élucider. En écho, on connaît l'histoire complexe et torturée de Batman pour devenir justicier.

Mais, concernant Joker, il y a un mystère qui fascine. C'est sur ce filon, qu'une nouvelle version de la genèse de Joker est proposée par Todd Philips.

Joker fascine par sa méchanceté, son incroyable sadisme. Or dans ce film, il n'en est rien. À lire les blogs et commentaires des aficionados, il y a une sorte de trahison, on leur dérobe le monstrueux. Pire, on humanise Joker ! Il porte maintenant un nom « Arthur Fleck », a un métier, une mère, on le comprend, on entre en empathie avec lui, on découvre sa souffrance.





Voilà le point qui nous intéresse et qui fait la force de ce film qui raconte comment la violence prend place quand il n'y a plus d'écoute, plus rien pour contenir la souffrance.

Là apparaît le second scandale : une fois de plus, on associe le comportement violent, la perversité au plus haut degré, à un humain relevant de la psychiatrie. Laissons donc ce côté, cet aspect démesuré et quelque peu commercial.
Redisons-le : les personnes en souffrances psychiques, ne deviennent pas des psychopathes meurtriers. La triste réalité est qu'elles retournent plutôt la violence contre elles : scarifications, addictions, mutilations, suicides…

## Joker, un masque

Joker, c'est d'abord un masque pour exister. Une tête de clown, avec un rire rouge qui barre tout le visage. Ce masque grimaçant est directement inspiré de l'œuvre de Victor Hugo « L'homme qui rit » : un jeune homme dont on a mutilé le visage et qui devient saltimbanque. « Gwynplaine vivait dans une sorte de décapitation, ayant un visage qui n'était pas lui. Ce visage était épouvantable, si épouvantable qu'il amusait. Il faisait tant peur, qu'il faisait rire. Il était infernalement bouffon[1] » . « Pour la foule, qui a trop de têtes pour avoir une pensée, et trop d'yeux pour avoir un regard, pour la foule qui surface elle-même, s'arrête aux surfaces, Gwynplaine était un clown, un bateleur, un saltimbanque, un grotesque, un peu plus et un peu moins qu'une bête. La foule ne connaissait que le visage ».
Arthur Fleck, quant à lui, a une maladie neurologique qui le pousse à rire sans contrôle, inopinément. Ce qui le met fréquemment dans une situation embarrassante. Mais il exerce un métier, celui de clown, où il se grime de ce rire apposé et imposé. Il cherche également à devenir un comique, seul moment où son rire est communicatif, alors que son humour est fade. Progressivement, le masque va prendre la place de son vrai visage. Il devient le masque qu'il s'est dessiné, par lequel il peut s'exprimer, grâce auquel il découvre qu'il peut être écouté.

Les appelants ne sont pas tous Fleck, mais l'anonymat permet cette opération. Ils peuvent se fabriquer une histoire, un masque qui paradoxalement les révèle. Ils avancent à visage découvert derrière leur masque. Les écoutants écoutent la voix derrière l'identité affichée, donnée en première instance, car les écoutants ne sont pas la foule.

## Joker, un homme meurtri

Ce film dit que Fleck est d'abord un homme meurtri. Dès la première scène du film, il est mis à terre par des jeunes qui se moquent de lui et le battent. Par la suite et sans répit, ce n'est qu'une longue descente aux enfers. Il perd son emploi. Il découvre tour à tour que sa mère devient folle, que son vrai père (le Maire de Gotham) ne le reconnaît pas, qu'il ne peut plus bénéficier des soins psychiatriques, qu'il n'a pas d'ami (à part un nain ?), que son héros (comique joué par Robert de Niro) se moque de lui.
Le thème du film est là : cet homme meurtri devient meurtrier. Cette conclusion hâtive, voire facile, ne tient pas. Mais retenons qu'il n'a rien pour se retenir, personne à qui se confier, pas même sa voisine. On croit qu'il a une liaison avec elle, mais on devine plus loin qu'il l'imagine, la fantasme.

Pourquoi appeler S.O.S Amitié ? Pour sauver son âme meurtrie par l'incompréhension, le manque d'air, l'absence d'issue et de chaleur humaine.

## Joker, l'absence d'écoute

Chaque rencontre dans l'histoire qui nous est contée, est un échec de communication. Le rire n'est pas communicatif (scènes de transport en commun), sa situation n'est pas entendue (scène avec la psychologue), ses explications ne sont pas prises en compte (scène du show comique), sa rencontre avec ses pères (réel et spirituel) sont des échecs, ses amis ne le comprennent pas (amis, voisines), sa mère meurt sans lui avoir dit la vérité…
Dans tous ces moments, Fleck est fragile, nié, sans recours, décontenancé.
Quand il a tout perdu, il devient Joker, un pervers qui reporte son indicible souffrance sur autrui qu'il fait souffrir à son tour. Nulle autre gloire, que de faire vivre aux autres, ce qu'on lui a refusé.
Pourtant, Fleck apparaît d'abord comme un enfant obéissant, soumis, attentif aux autres, au bon soin de sa mère, drôle auprès des enfants. La communauté des hommes lui étant refusée, il devient le déviant absolu. Plus rien ne le retient, ne le contient.

## Joker, l'absence de contenant

Écouter, c'est d'abord contenir. C'est ouvrir un espace où l'autre peut exister, être reconnu, vivre sa dignité d'être. Cette notion de contenance, ou d'enveloppement psychique, est très riche et s'applique à des dimensions très diverses. Quand la mère s'occupe du bébé qui pleure, elle le met dans un bain de paroles douces, le prends dans ses bras, le caresse, met des mots sur son angoisse (Ah ! Tu as fait caca. Oh ! Mais tu as faim…), le touche, lui donne de la chaleur, le nomme, le regarde, l'admire. Tout cela fait « contenance ». Adulte nous ne sommes pas moins sensibles à ces attentions, aux altérités qui nous touchent, aux manifestations pleines de tact, aux marques d'amitié.
C'est de ce manque dont Fleck souffre tout autant que de son histoire personnelle. Les écoutants doivent réussir le tour de force d'offrir à distance un espace contenant, une chaleur et une amitié, une écoute qui permet à l'appelant de se sentir une place dans la communauté.

Arthur Fleck aurait-il appelé S.O.S Amitié ? On peut l'espérer, il aurait trouvé un moment de répit, un lieu où il aurait pu se sentir appartenir à la communauté des hommes, quel que soit son masque, de manière inconditionnelle et bienveillante.

1. Pp. 350 et 352, Victor Hugo, Lhomme qui rit, Ed GF Flammarion, 1982

***Pour aller plus loin :*** *Sur la notion de contenance, il y a de nombreux psychologues importants, citons-en quelques-uns : Didier HOUZEL, (2005), Le concept d'enveloppe psychique, édition In Press ; Didier ANZIEU (1985), Le moi-peau, édition DUNOD ; Pierre DELION (2018), Fonction phorique, holding et institution, édition ÉRES ; D. W. Winnicott, (1969), La crainte de l'effondrement et autres situations cliniques, édition NRF*

# Diverses façons de « tendre l'oreille »

Extrait de son livre « 101 façons de se reconnecter à la nature, ce que nous apprennent les peuples racines et que confirme la science[1] », aux Editions les Arènes, l'auteure explique que chez les peuples racines, l'écoute est la clé d'une relation harmonieuse. Mais bien plus que l'ouïe, elle implique une qualité de présence qui donne à voir bien au-delà du visible.

*Fréderika Van Ingen*

« Parmi tous nos enseignements traditionnels, celui qui a le plus d'importance pour nous, c'est l'écoute active. Nous autres, Crees, apprenons à être à l'écoute de notre environnement, des vents et des rochers. » Ainsi parlait l'homme-médecine amérindien Cri, Vernon Harper (1936-2018).

Quelle que soit leur origine, les peuples autochtones[2], que j'aime nommer aussi « peuples racines » car ce terme raconte le lien profond qu'ils ont avec la terre, accordent une importance primordiale à l'écoute. Et cela ne tient pas au hasard : pour tous ces peuples, comme probablement pour nos ancêtres quand ils vivaient dans des environnements naturels, l'écoute fine et active fut (ou est encore) non seulement le meilleur moyen de rester en vie face aux dangers, mais aussi celui de connaître parfaitement le milieu dans lequel ils évoluaient.
Ainsi, l'écoute des oiseaux, remarquables sentinelles pour toute la faune sauvage, leur a permis d'entendre l'arrivée des prédateurs. D'où probablement le fait qu'aujourd'hui encore, ainsi que l'a mesuré une équipe de chercheurs canadiens[3], entendre des chants d'oiseaux a un effet apaisant sur notre système nerveux.

Travailler l'écoute est donc à la base de nombre de ces cultures. Pour les guérisseurs et hommes-médecine, qui perçoivent dans la voix, la gestuelle, sur le corps lui-même, toute une part inaccessible au commun des mortels, mais pas seulement. La qualité d'écoute et d'attention rencontrée de façon générale chez ces peuples, qu'il s'agisse des enfants ou des adultes, nous surprend souvent. Elle est en réalité partie intégrante de leur façon d'être au monde, inculquée depuis le jeune âge. Pourquoi ? Parce qu'elle cultive une présence au monde qui permet de capter au-delà du visible, une part que nous nommons invisible mais qui pour eux, à force d'entrainement, est tout à fait perceptible. Et percevoir cet invisible, c'est se donner la possibilité de porter sur l'autre une attention élargie, et de modeler en profondeur un autre aspect fondamental pour ces sociétés : la relation.

La pratique des chants de gorge inuits, racontée par la comédienne et réalisatrice franco-canadienne Marie-Pascale Dubé, illustre ce lien indéfectible entre écoute et relation. « Le chant de gorge des femmes inuites est une pratique où on doit écouter l'autre et suivre son chant tout en s'écoutant. Les deux voix doivent toujours en former une seule. Il y a une meneuse et une suiveuse. Si on n'écoute pas assez l'autre, on perd le chant, mais si on s'écoute trop, aussi. Cette pratique relève d'une philosophie, dont toute la sagesse, pour moi, vient de la forme du cercle qui leur est chère. Tout a un effet, et tout est en relation. » Au lieu de chercher à se positionner et de n'écouter que soi-même, on s'interrogera plutôt sur : où et comment sont mes liens ? « Dans cette relation, le chant m'a fait toucher ce point de bascule où on va inclure l'autre en soi. Où tu n'es pas plus important, où chaque personne dans la communauté a sa place ». Cette écoute profonde, en plus de renseigner sur l'autre, ouvre une qualité d'attention qui permet de trouver sa juste place, sans en faire trop, ni pas assez, sans déborder sur l'autre, sans rester en retrait, bref : en cultivant une relation à la fois soutenante, et respectueuse.

« O mitakuye oyasin », disent les Lakotas. Une expression qui se traduit par l'idée que « tout est relié », ou encore que « nous sommes parents avec tout ce qui existe », ou encore que « nous sommes ce que nous sommes grâce à toutes nos relations ». Elle raconte que nous sommes, en tant qu'humains parmi d'autres vivants, des éléments interagissants d'un écosystème, avec une place spécifique pour chacun. Pour connaître à la fois cet écosystème et notre place dans celui-ci, il s'agit de cultiver l'écoute de tout l'écosystème.

Chez les Tupis d'Amazonie brésilienne, on distingue ainsi sept types d'écoute différents que les enfants apprennent et qui va bien au-delà de l'ouïe. En réalité, elle implique tous les sens. Le psychanalyste brésilien Christian Dunker et l'éducateur Claudio Thebas se sont intéressés à leur approche pour mettre en lumière la profondeur possible de l'écoute, dévalorisée, remarquent-ils, dans nos cultures qui surestiment celui qui prend la parole, ne savent plus écouter, et qui cèdent trop souvent aux sirènes de la précipitation. Ainsi, ils présentent dans un livre (non traduit[4]) ces sept niveaux de profondeur. L'écoute de l'oreille gauche, associée à l'énergie féminine, ouverte et accueillante, ne sélectionne pas : elle accueille. C'est celle de « ceux qui aiment ». L'écoute de l'oreille droite, associée au masculin, est une écoute plus active et impulsive. L'oreille de terre ensuite, renvoie à une écoute plus globale, qui peut inclure d'autres sens, notamment le toucher, et perçoit les différences infimes de l'environnement. L'oreille d'eau entend aussi les émotions, sentiments et énergies sous-jacentes. L'oreille d'air perçoit l'esprit : c'est celle des guérisseurs de l'âme. Plus réfléchie, elle relie au futur possible et élabore des histoires à travers l'écoute. L'oreille de feu est une écoute intuitive, empathique, qui se concentre sur les paysages sonores pour rechercher les possibles cachés. Enfin, l'oreille totale, plus rare, correspond à une écoute large qui rassemble les autres écoutes et permet d'accueillir toutes ces informations pour accompagner une transformation. C'est celle du sage guérisseur.

Ces différentes formes d'écoute montrent aussi à quel point celui qui écoute et celui qui est entendu sont reliés tant entre eux qu'au monde, dans des dimensions subtiles qui vont au-delà des apparences. Ainsi, s'écouter, c'est aussi se transformer l'un l'autre, et transformer la relation au monde. C'est aussi une voie de connaissance de soi-même. Car il s'agit d'une implication totale dans l'ici et maintenant qui fait appel à tous les sens, qui ouvre à une qualité d'attention et de présence extrême qui permet d'en savoir beaucoup plus que ce qui est donné à voir ou à entendre. Dans ces traditions, on considère que travailler cet état de réceptivité ouvre une dimension de présence qu'on pourrait rapprocher de ce que nous nommons l'intuition, ou d'un « sixième sens », une forme d'intelligence qui est plus perceptive qu'analytique.

Ainsi, ces peuples nous racontent qu'écouter, c'est connaître. Et plus encore, qu'écouter, c'est être. Et que cela s'entraîne…

1. Éditions les Arènes, 2021
2. Ces peuples représentent 370 millions de personnes et 5000 groupes humains répartis un peu partout sur la planète
3. Rachel T. Buxton et al., «A Synthesis of Health Benefits of Natural Sounds and Their Distribution in National Parks », PNAS, vol. 118, no 14, 6 avril 2021
4. O palhaço e o psicanalista: Como escutar os outros pode transformar vidas (Comment écouter les autres peut transformer des vies) (Editora Planète)

### ENTRAÎNEZ VOS SENS EN NATURE

La nature est un terrain plus propice à l'entraînement, car son « silence » nous incite à nous ouvrir à ce qui nous entoure, tandis que les bruits d'origine humaine des villes peuvent au contraire nous inciter à refermer notre attention. D'où l'importance de choisir un lieu calme pour cet exercice, qui pourra être répété chaque jour pour une ouverture durable de l'attention.
• Installez-vous dans ce lieu et fermez les yeux.
• Écoutez tous les sons qui vous parviennent, de toutes les directions, jusqu'au plus subtil, au plus discret. Puis ressentez les sensations du toucher : le contact de votre assise sur le sol, de vos pieds, de vos mains là où elles se trouvent, le vent sur votre peau, la chaleur ou la fraîcheur. Ensuite, soyez attentif aux odeurs qui vous parviennent. Déjà, vos pensées deviennent plus tranquilles.
• Enfin, essayez d'ouvrir votre attention à ces différents sens en même temps : ouïe, odorat, toucher. Puis, tout en gardant cette connexion, intégrez la vue en ouvrant les yeux, sans perdre les autres sens.
• À force d'entraînement, porter son attention sur toutes ces perceptions deviendra plus facile, et ouvrira instantanément un espace de calme intérieur, et un sentiment de connexion.
Observez et notez, au fil du temps, comment cet exercice ouvre votre attention, et les effets qu'il peut avoir sur d'autres aspects de votre quotidien.

# À l'ère de la « génération scrolling »

Notre écoute va, sans doute, devoir s'adapter à des appelants très « branchés » réseaux sociaux.

*Constance Peruchot*

L'écoute au sein de S.O.S Amitié fait prendre conscience de la valeur des minutes. La plage d'écoute est un temps d'attention complète, en décalage avec un nouveau mode de vie et de consommation du temps qui touche les plus jeunes générations. Ces dernières sont les plus touchées par le "zapping" (changer de contenus audiovisuels constamment), le "swiping" (faire glisser son doigt d'un côté vers l'autre pour faire un choix) ou encore le "scrolling" (faire défiler des contenus avec le pouce ou l'index sur le smartphone).

Réseaux sociaux et messageries instantanées nous permettent (trop ?) facilement de stimuler notre attention comme jamais elle ne l'a été dans l'Histoire de l'humanité. Une dépendance psychologique, appelée « la peur de rater quelque chose » a même été identifiée pour caractériser le besoin constant de se tenir informé ou stimulé. En 2021, en France, les jeunes de 15 à 24 ans ont passé en moyenne presque 2h15 par jour sur les messageries et réseaux sociaux, en premiers lieux sur Instagram, TikTok et Snapchat[1]. Sur les applications en question, on ne voit pas le temps passer, et surtout on y donne son attention à tout et n'importe quoi, à ce qui nous intéresse ou parfois ne nous intéresse pas. Ces réseaux sont d'ailleurs conçus pour qu'on y passe le plus de temps possible. Aussi, on y montre beaucoup, on y dit beaucoup, mais y est-on écouté ?
D'une certaine manière, le jeune appelant trouve dans une écoute l'opposé de ce qu'il trouverait sur un réseau social, c'est-à-dire un moment privilégié pour s'exprimer de façon privée et échanger avec une seule autre personne. Les valeurs de S.O.S Amitié sont ainsi d'autant plus précieuses à l'ère du réseau social. Cela signifie également que l'écoutant doit avoir conscience de l'impact des réseaux sociaux comme de ce qu'il implique pour l'attitude et la manière d'être avec les appelants concernés. En effet, on n'est plus habitué à être écouté lorsqu'on passe plusieurs heures par jour à recevoir un flux de contenus sans fin.

La « génération scrolling » va sans doute modifier l'écoute au sein de S.O.S Amitié. Tout d'abord, en début d'appel il pourrait être bon de rappeler le principe de l'anonymat et sa raison d'être à ces nouveaux appelants, car il n'est plus la règle sur Internet où le réflexe premier amène à tout exposer plutôt que se préserver. Par ailleurs, l'écoute serait peut-être plus « participative » pour l'écoutant, invité à réagir aux propos de son appelant[2]. Enfin, cet appel pourrait certes être plus dynamique, mais incidemment plus court qu'un appel habituel. En tout état de cause, la réflexion et la discussion restent ouvertes pour savoir écouter au mieux ces nouveaux appelants.

1. Donnée issue du Guide #Datamind Tendances 2021 : (https://www.berc-ynumerique.finances.gouv.fr/index.php/l-information-en-continu/comment-les-jeunes-utilisent-les-reseaux-sociaux-en-france-en-2021)
2. Cela rejoint l'évolution de l'écoute observée pendant les confinements successifs de la pandémie. Le thème de l'écoute participative était d'ailleurs au cœur d'un atelier organisé le 26 juin 2021 pour les bénévoles de S.O.S Amitié.

# Écoute, intelligence artificielle et humanité

*Evelyne Sgoifo*

En réfléchissant sur ce qui constitue l'écoute, il est possible d'isoler certains éléments : la disponibilité qui fait qu'un échange peut avoir lieu, l'accueil, les paroles échangées, qui sont là pour montrer une compréhension, un soutien ...

Est-ce vraiment tout ? J'ai un doute à ce sujet, notamment après avoir lu un article qui décrit la relation de jeunes personnes chinoises avec un petit ami virtuel, disponible sur un réseau social et animé par une intelligence artificielle[1].
Ce petit ami « parfait » est toujours disponible, ne dérange jamais, remonte le moral, plaisante et « dit des choses vraiment réconfortantes »... Le chatbot de XiaoIce est conçu pour apporter un soutien émotionnel et génère plus d'échanges par conversation qu'un être humain. Il est particulièrement sollicité entre 23h et 1h, à un moment où il n'est pas facile de joindre des êtres humains.

Dans un premier temps, ce chatbot est satisfaisant, il est paramétré selon ses désirs par l'utilisatrice, ne la trompera jamais... mais montre ses limites lorsqu'il est question d'interaction dans la vie réelle. Il repère les émotions importantes et fait tout pour alléger l'atmosphère, en changeant de sujet.
Les limites de ce système sont le risque de créer un attachement irréaliste, qui détourne de la vraie vie et parfois le sentiment d'une tromperie, lorsque l'utilisatrice prend conscience qu'elle a cru partager ses émotions les plus personnelles avec un robot, qui n'en a aucune.

1. Article paru dans l'express du 24 août 2021, rédigé par l'AFP, sous le titre "Il sera toujours là".





Quelles comparaisons avec l'écoute ?
Des similitudes réelles peuvent être trouvées : l'écoutant ne dérange jamais, ce n'est pas lui qui appelle. L'appelant ne le rencontrera pas dans la vraie vie, et il n'est pas rare qu'il lui attribue certaines caractéristiques qui appartiennent plus à celui qui appelle qu'à celui qui répond. L'appel peut avoir lieu à n'importe quel moment, notamment lorsque l'environnement habituel et les relations ne peuvent être sollicités, parce que le moment n'est pas opportun, ou qu'il n'y a personne avec qui aborder certains sujets.
Quelques différences cependant, le service n'est pas toujours aussi disponible qu'il serait souhaité, il faut parfois attendre, ce qui n'est pas toujours une mauvaise chose. La personne qui écoute présente des caractéristiques qu'on ne peut changer, c'est un homme ou une femme, avec une voix plutôt jeune, ou non, une approche qui lui est propre. Ce n'est pas une option paramétrable, il faut accepter des éléments qu'on ne contrôle pas, et même parfois qu'on ne connaîtra pas, sur le chat ou la messagerie. Combien d'appelants disent ne pouvoir parler de certains sujets qu'avec un homme ou une femme, aimeraient avoir un écoutant « dédié », dont ils pensent qu'il les comprend mieux que les autres, sans se rendre compte qu'ils ont déjà échangé de manière satisfaisante avec plusieurs personnes toutes différentes...

L'écoutant essaie de comprendre et dit des choses aussi réconfortantes que possible. Peut-être moins parfaites qu'un système automatique sans ressenti, et même parfois déconcertantes. Il ne détourne pas la conversation lorsque le sujet est émotionnellement chargé, il peut partager quelque chose d'une expérience. Non en racontant sa propre vie, mais en accueillant l'émotion et en témoignant qu'il est possible de sortir des difficultés rencontrées par l'appelant, qu'il a pu aussi traverser des crises, et qu'il a trouvé une issue positive, proposant une perspective, alors que le système élude et détourne la conversation.

La conclusion de l'article pointe l'inadéquation des relations humaines, comme justification du recours à ces substituts. J'aurais personnellement tendance à considérer cette imperfection comme un avantage, qui nous permet de recevoir un appel dans une humanité partagée, crédible parce que portée par un semblable attentif.

# Réhumaniser le langage

Attention : le langage « formate » la pensée !

*Martine Quentric*

Depuis des mois, nous sommes souvent coupés des autres humains, voire de nous-mêmes. Nous communiquons, dit-on, via des machines (mails, audio ou video conférences, téléphones...) mais nos visages ont disparu sous les masques, et toucher reste interdit.

Nous avons vu arriver une expression étrange : « en présentiel ». Avez-vous remarqué qu'il aurait suffi de dire « en présence » ? Seulement, « en présence » nous garde dans l'être, l'humanité, tandis que le « tiel » final nous ramène à ce que nous devenons : des objets, des machines, du matérIEL. « En présentiel, ou en distanciel... ça fait plus sérieux, plus technologique, parce que ça sonne comme logiciel et didacticiel » Souligne Yann Diener, psychologue[1].
Notre langage facilite la déshumanisation, voire l'abrutissement sous le flot de paroles ou d'images des radios et télévisions dont le niveau de langage s'abaisse toujours plus. « La plupart des gens ne s'aperçoivent pas à quel point ils sont devenus des particules, des atomes d'une violence gigantesque. Ils se laissent entrainer par le courant qui les entraine vers le vide » annonçait déjà Stefan Zweig face à l'impact des radio et du cinéma populaires...

Yann Diener, Stefan Zweig[2], Jaime Semprun[3], et Victor Klemperer, philologue qui a montré, à partir de 1933, comment une langue déshumanisée permet la déshumanisation des actes, tentent de nous réveiller en nous signalant qu'aujourd'hui nous n'avons plus mal à la tête, nous ne sommes plus surmenés : « nos disques durs saturent », et faute de savoir faire une pause, nous n'arrivons plus à « débrancher ». Nous n'avons pas commis une erreur, nous avons « buggé ». Nous ne sommes pas mal informés ou peu au fait de certaines choses, nous sommes « hors circuits, débranchés, déconnectés », alors, si nous ne suivons plus, autant « faire un reset », ou franchement « changer de logiciel », afin de nous harmoniser, d'être « synchro » ( même plus « synchronisés »!). Parfois, retrouvant un soupçon d'humanité, nous « faisons l'interface » entre deux institutions ou deux personnes, au lieu de créer du lien, de l'écoute, de la compréhension.

On nous dit que demain sera différent, que le coronavirus aura modifié nos vies, nos attentes. Alors, si vous le voulez bien, en espérant ne pas prendre l'habitude de nous contenter de rencontres virtuelles, ou « hybrides » (moitié en présence moitié à distance), mais bien retrouver les humains face à face, coeur à coeur, en présence, commençons par réhumaniser le langage afin de réhumaniser nos pensées et nos vies.
Une langue en effet n'est pas juste un outil, c'est surtout un formatage de la pensée, une façon d'envisager le monde, un support pour l'imaginaire, la conscience et l'action.

Certes, toute langue évolue toujours au cours du temps, mais est-ce une évolution que d'assimiler les humains aux machines qu'ils ont créées ? Pourquoi réduire l'être à l'avoir, la personne à l'objet ?

Alors, avec ceux qui nous appellent, qui souffrent et souvent sont bien seuls, ramenons les mots qui les situent non comme des choses, mais comme les êtres vivants, vibrants, qu'ils sont, ce que montrent bien leurs peurs, leurs souffrances, leur sens de la solitude, leur besoin d'être entendus par un autre humain, fût-ce au téléphone.

1. Voir ses billets d'humeur dans « Charlie Hebdo »
2. Écrivain, auteur de « l'uniformisation du monde », Editions Allia
3. Auteur de « Défense et illustration de la novlangue française », Ed. de l'Encyclopédie des nuisances, 2005

# Écouter l'absurdité ou la sagesse extravagante

C'est connu : nous sommes rationalistes, aimant la logique et le bon sens, nous méfiant de l'obscurantisme et de la pensée magique. Aussi nous recevons mal les discours manquant de cohérence. Nous supportons difficilement un langage illogique et suspectons de folie celui qui tient des propos contradictoires. Comment écouter ces appels incompréhensibles qui nous gênent ? Comment accepter cette part de folie qui réside dans le monde ?

*Par Jean-Christope Debauge*

Témoignage d'un écoutant troublé :

« je l'écoutais mais je ne comprenais pas où il voulait en venir. Plus il continuait, moins je comprenais. J'ai essayé alors de demander quelques précisions. Et voilà qu'apparaissaient des contradictions avec ce qu'il avait affirmé juste avant. J'avais un sentiment de malaise, ne sachant plus quoi dire, ni comment continuer l'échange. Je commençais à imaginer qu'il se moquait de moi, ou qu'il était fou, en plein délire ! ».

Tout écoutant a eu des appels qui lui ont paru incompréhensibles. Il a pu en venir à s'interroger sur les motivations de l'appelant : est-il malveillant, veut-il se jouer de nous ? Nous manipule-t-il ? Est-il vraiment en difficulté ? Est-ce vrai ?

L'appelant qui ne se comprend pas lui-même a l'air « fou ». Quand il se sent écouté, libre de s'épancher, souvent les propos portent en eux toute la complexité du vécu. En fait, l'appelant, traversé de mouvements contradictoires, d'ambivalence, ne sait plus quoi penser de cette complexité. Il peut être perturbé profondément. Et cela se manifeste comme une forme de folie.

L'écoutant sait que les appelants très affectés sont très isolés et souffrent. À qui peuvent-ils confier ces pensées perturbées, torturées ? Pour autant, il prend peur, car il craint une manipulation, et une perte de contrôle. Peur aussi de ne rien comprendre, donc de n'être d'aucune aide. Peur d'être contaminé un peu par cette folie, car comprendre un fou serait être un peu fou soi-même…

Un écoutant plus aguerri ne s'inquiète pas de ne pas comprendre. Après tout, ce propos appartient à l'appelant, il n'a pas à juger ce qui est rapporté là. Ces appels n'ont pas moins de raison d'être que tous les autres. Il peut être touché pourtant. Il devine le fossé que tout discours incohérent creuse entre les hommes. Car cette tentative de communication fait peur, est « condamnée », et crée un vide, élargit le cercle de l'isolement. Comment accueillir une parole irrationnelle, incohérente, vide de sens ? Ces appels obligent l'écoutant à développer une compétence nouvelle qui est rarement enseignée : devenir tolérant à l'absurdité ; gagner en sagesse extravagante.

## Nars Eddin ; un sage fou, un idiot savant

Cette sagesse, qui permet de côtoyer un ami parfois délirant et rester avec lui, au plus près de ce qu'il a besoin de dire, s'acquiert avec l'expérience. On la trouve aussi en lisant les aventures de l'étonnant Hodja Nasr Eddin, personnage d'origine turque, bien connu des pays arabes depuis le XIème siècle, héros et souvent anti héros de très nombreuses histoires courtes qui le mettent en scène, dans des dialogues et, pour la plupart, dans des situations extravagantes, absurdes ou cocasses.

Par exemple :

« *Etant devenu le muezzin de la mosquée, Nasr Eddin lance un jour son appel à la prière du haut du minaret, puis dévale quatre à quatre l'escalier… Le voici lancé dans la campagne, courant à toutes jambes.*

*- Où cours-tu donc ainsi ? L'interpelle un paysan qui travaille dans son champ.*

*- Je viens de lancer un appel si puissant que je veux aller entendre moi-même jusqu'où il est en train de porter !* »





Nous avons naturellement envie de le raisonner. Mais, s'il est vraiment un sage, il faut faire l'effort de chercher son enseignement. Toutes les interprétations sont possibles, aucune histoire ne contient la clé.

Cette histoire-ci me rappelle étrangement le désir d'un appelant de s'entendre quand il vient de sortir « quelque chose qui porte ». Comment faisons-nous écho de ce désir ? La sagesse serait de prendre ce désir au sérieux, et de partager cette découverte.

« *Tout en fumant le narguilé, Nasr Eddin rompt le silence pour dire à ses amis, à mi-voix, d'un ton songeur : Si je savais combien font deux et deux, je dirais certainement quatre* ».

Nous sourions et pensons que certains feraient mieux de se taire au lieu de dire des inepties. Là encore, ce premier mouvement doit être arrêté. L'expérience de l'écoute montre combien l'être humain a besoin de s'entendre dire… ce qu'il savait déjà. Dire à autrui est le meilleur moyen de se dire à soi. Nasr Eddin pointe, dans ce dialogue très bref à l'adresse de ses amis, une évidence qu'il présente comme un doute sur son propre savoir. Tout écoutant n'est-il pas le témoin privilégié des doutes ?

« *Nasr Eddin se rend en toute hâte chez un villageois qui s'apprête à partir pour la ville de Bursa. Il lui tend une feuille de papier vierge :*

*- Peux-tu remettre cette lettre à mon frère Ergün lorsque tu arriveras là-bas ?*

*- Ce n'est pas une lettre ! Il n'y a rien d'écrit !*

*- C'est parce que nous sommes fâchés tous les deux, et n'avons plus rien à nous dire !* »

Une fois encore, un dialogue, une adresse… qui semble vide de sens. Mais son acte comporte une grandeur : Il y a tant à dire que l'angoisse de la page blanche interdit les mots. Combien de pages blanches sont ainsi présentées à l'écoutant, ce frère humain qui comprend ou pas, à qui il n'a plus rien à dire, mais à qui il ne peut s'empêcher de s'adresser. Qui écoutera le message lourd de silence ?

## Une sagesse extravagante

Jean-Louis Maunoury[1] s'est penché pendant de nombreuses années sur les 1500 histoires collectées. Il en tire une sagesse qu'il qualifie d'extravagante : « *une sagesse par la dérision radicale et universelle, conduisant par là même inévitablement à une dérision de la sagesse. Car comment concevoir un sage qui, riant de tout, comme Démocrite, ne rirait pas de lui-même ?* ».

Il décrit l'ambition et principal stratagème de Nasr Eddin : « *Pour percer les défenses mentales et toucher jusqu'à l'âme celui qui vient à lui en disciple, pour provoquer en lui un choc conscient… il usera de contes, d'anecdotes, d'apologues, de traits d'esprits, voire de blagues, dans le but de surprendre l'auditeur, de le déconcerter* ». Le rire, dit-il, permet de pénétrer comme par effraction la forteresse de l'ego, afin d'ouvrir à une nouvelle perception du réel.

Ces histoires montrent, par l'absurde, la relation que nous entretenons avec le monde. Nous sommes asservis par nos propres représentations ; « *je suis en réalité avant tout prisonnier de moi-même* » dit J.L. Maunoury. Il faut donc accepter de se remettre en question, de se retrouver en position inconfortable assis entre deux chaises : « *celle que j'occupais avant, en toute plénitude et certitude, sur laquelle il ne me sera plus possible de venir me rasseoir en toute tranquillité, et celle que je n'occupe pas encore, et que je n'occuperai peut-être jamais : celle du sage* ».

Les histoires de Nasr Eddin démontent sans cesse l'illusion de cohérence exacte entre le monde et le langage qui tente de le décrire.

Les écoutants sont tributaires des mots employés par les appelants. La cohérence donne l'illusion de la clarté, mais on n'échange que des malentendus. Il est dérisoire de croire détenir la vérité. L'absurde est bien souvent le chemin que, paradoxalement, la vérité emprunte pour se manifester. La sagesse de Nasr Eddin est salutaire dans la mesure où elle nous oblige à accepter ce qui se présente. Y compris ce qu'on ne peut comprendre qu'à la hauteur de notre propre vie, afin d'ouvrir un espace à celui qui peine à partager son monde étranger pour nous.

Ayant transmis cet article à Jean-Louis Maunoury, il a répondu en ajoutant une autre belle et profonde histoire :

« *Après la prière Nasr Eddin est resté dans la mosquée, assis les yeux fermés au pied d'un pilier. L'Imam s'en aperçoit et vient le trouver :*

*- Alors, Nasr Eddin, je vois que tu écoutes ce qu'Allah te dit…*

*- Mais non, tu sais très bien qu'Allah ne parle pas, Il écoute seulement…*

*- Tu as raison, et que Lui dis-tu alors ?*

*- Moi, rien. J'écoute seulement.*»

Cette histoire souligne deux points utiles pour notre écoute. Le premier c'est : escamoter l'idée qu'à toute écoute doit obligatoirement correspondre une parole. Le silence dit parfois beaucoup plus de choses. Le second : il s'agit de se mettre au plus près de « l'autre », en adoptant très intérieurement sa posture, pour tenter de lui ressembler, de le comprendre, tout en sachant que l'on ne sera jamais Lui… Définition de l'empathie !

1. Jean-Louis MAUNOURY, La sagesse extravagante de Nasr Eddin, Ed Albin Michel, spiritualités vivantes, 2011

# Écouter l'insupportable

Même rares, certains appels conduisent les Écoutants à questionner fortement l'utilité de leur présence, à ressentir des sentiments si négatifs qu'ils peuvent entraîner leur départ de l'Association.

*Bernard avec l'aide de Anne, Chantal, Claire, Claude, Evelyne, Gérard, Isabelle, Jacqueline, Jacques, Pauline et Pierre, bénévoles du poste de Toulouse.*

## Se faire insulter, écouter des propos blessants

Au sens propre le verbe supporter signifie soutenir, servir de support, recevoir tout l'effort de quelque chose sans en être ébranlé. Mais la violence d'un appelant peut être sidérante. Il est important de ne pas coller à l'affect devant des propos agressifs, d'être persuadé que les injures ne s'adressent pas à notre personne mais à l'association dont un des buts est de desserrer l'angoisse, d'écouter ce que d'autres ne peuvent entendre.
Même si les mots entendus ne sont pas à prendre à la lettre dans ce genre d'écoute, il ne faut pas nier la difficulté qu'ils représentent. Les convictions politiques, les analyses sociétales, les principes de vie qui caractérisent chacun doivent pour un moment être mis entre parenthèses. Être violemment pris à partie constitue un affront injuste, une agression totalement imméritée dans la position qui est la nôtre. On peut néanmoins s'y préparer. L'engagement à S.O.S Amitié n'est pas une sinécure, l'utilité de l'association étant proportionnelle à la difficulté des écoutes.

Il est presque toujours possible d'entrer en contact avec quelqu'un et d'aboutir à un échange constructif au lieu de vivre une démoralisante perte de temps. Les plus aguerris se sont forgés des méthodes, des façons d'écouter, qu'ils doivent partager avec les bénévoles qui débutent. Laisser des silences apaisera parfois une colère qui aura eu le temps de s'exprimer, se recentrer sur la souffrance de la personne, prévenir que l'appel va être interrompu si les propos sont grossiers et insoutenables, toutes sortes de « boucliers » qui perturbent l'empathie, mais sont nécessaires si l'appelant dépasse certaines bornes.
Ces offenses peuvent déclencher une sorte de sauve-qui-peut car l'on aborde là ses propres limites à supporter l'outrage. Même si l'expérience de plusieurs années d'écoute aide à relativiser, à mettre à distance, il faut une certaine résistance pour ne pas sombrer. Donc chacun doit avoir la liberté de pouvoir mettre fin à l'appel s'il se sent en danger. Il faut parfois admettre qu'un appel a abouti à une impasse, un échec est toujours possible, c'est en l'analysant lors des partages qu'on progressera dans l'écoute.

## Appel d'un phonophile : écouter ou ne pas écouter ?

Ces appels peuvent s'avérer salissants et dégradants. Très difficiles à accepter, ils bloquent la ligne au détriment d'autres appels. Mais c'est aussi une détresse, ils révèlent une solitude, une misère sexuelle qu'on ne peut nier. Faut-il les accepter, voire les encourager pour autant ?

La plupart des écoutantes disent avoir été déroutées au début par ces appels qui constituent une épreuve très pénible. Une des manières de réagir est de ne pas entrer dans le jeu qu'ils souhaitent imposer. Ils ont besoin de la voix de l'écoutante pour leur fonctionnement, donc ils raccrochent si elle fait silence. « Si vous n'avez pas d'autre chose à me dire nous en resterons là » est une réponse utilisée, avec courtoisie mais fermeté.
Ceux qui sautent tout de suite à la gorge en utilisant des termes choquants et se comportent comme de véritables agresseurs donnent envie de raccrocher tout de suite. Pour ceux qui sont un peu plus polis, la phrase « On va s'arrêter là, bonne soirée. » sert parfois d'échappatoire à l'emprise.
C'est un sujet difficile car certaines sont d'avis qu'il faut les écouter. Dans ce cas, même si une ligne de conduite figée est difficile à imposer et discutable, il faudrait pour le moins que personne ne soit contraint/e de s'exposer à une écoute traumatisante.

Une stagiaire ayant reçu un appel de phonophile lors de sa formation fut très choquée et mit fin rapidement à la conversation, ce qui lui semblait approprié. Elle s'est fait reprocher son attitude par la double-écoutante, ce qui l'a effondrée. Elle s'est donc sentie obligée d'écouter l'appel d'un autre phonophile plus tard dans la session et s'est sentie souillée, pourtant la double-écoutante a conclu en disant « Ah, tu vois, tu en es capable ! ».

**Il s'agit là d'un problème important qui doit être considéré dans chaque poste. Le phonophile entendu jusqu'au bout de son plaisir, puis qui a une discussion sérieuse reste un cas exceptionnel. Avec l'expérience, les écoutantes savent comment s'y prendre, chacune selon ses convictions.**

## « Et je ne pouvais rien faire… » : les appels de suicidants

Ces appels de personnes qui contactent S.O.S Amitié alors qu'elles sont en train de mettre fin à leurs jours sont les plus bouleversants. On peut ressentir une grande impuissance, une peur, une panique, ou bien, si l'on a soi-même 'apprivoisé' l'idée de mort par la philosophie ou tout autre moyen, écouter sereinement et accompagner la personne qui a fait son dernier appel.

Mais la question reste parfois en suspens, est-ce bien le dernier ?





Une bénévole débutante est restée plus de deux heures au téléphone avec une appelante qui disait qu'elle se suiciderait si elle raccrochait. Elle a eu l'impression de s'être fait manipuler par une 'fausse suicidante', si l'on peut dire, mais le doute subsiste. Il est parfois très émouvant, quand on ne sait pas si la personne s'endort définitivement ou se réveillera le lendemain avec un mal de tête.

Certains sont au clair avec le principe de non-intervention en raison de l'anonymat, d'autres pensent qu'il y a non-assistance à personne en danger et ne le supportent pas. Ce sont sans doute les appels avec le plus fort impact émotionnel, ils ne peuvent laisser indifférent, on touche là sans doute le point le plus sensible de l'écoute.
N'oublions pas l'origine de l'association, après le suicide d'une adolescente de quatorze ans, et l'annonce publiée dans la presse anglaise « Si vous voulez vous suicider, appelez d'abord ce numéro… ». La question fait débat.

**Que faire ? Le but de cet article n'est pas de trancher mais de mettre l'accent sur la grande difficulté de ces appels qui marquent les bénévoles pour longtemps. Cela peut bien se terminer, si la confiance en la vie revient… Cela persuade alors de l'utilité de l'association.**

Respecter le fait qu'on puisse avoir envie d'arrêter de vivre, ne pas avoir peur, être prêt à accompagner quelqu'un qui veut « partir avec une parole amie », n'est pas possible pour tout le monde.
D'angoissants appels de nuit réclament chez le bénévole à l'écoute une grande force qui ne peut s'obtenir en quelques mois de formation, ni en quelques années d'expérience. Chacun se débrouille comme il peut dans ces cas-là, essayant d'être le plus humain possible, à l'écoute, sans juger. Il est possible de dire « Je vais raccrocher et vous allez appeler le 15 » et de se sentir un peu soulagé quand l'appelant acquiesce. Ces appels secouent fortement, car ils nous obligent à regarder la mort en face, et nous font entendre, à travers une agonie, d'autres disparitions.

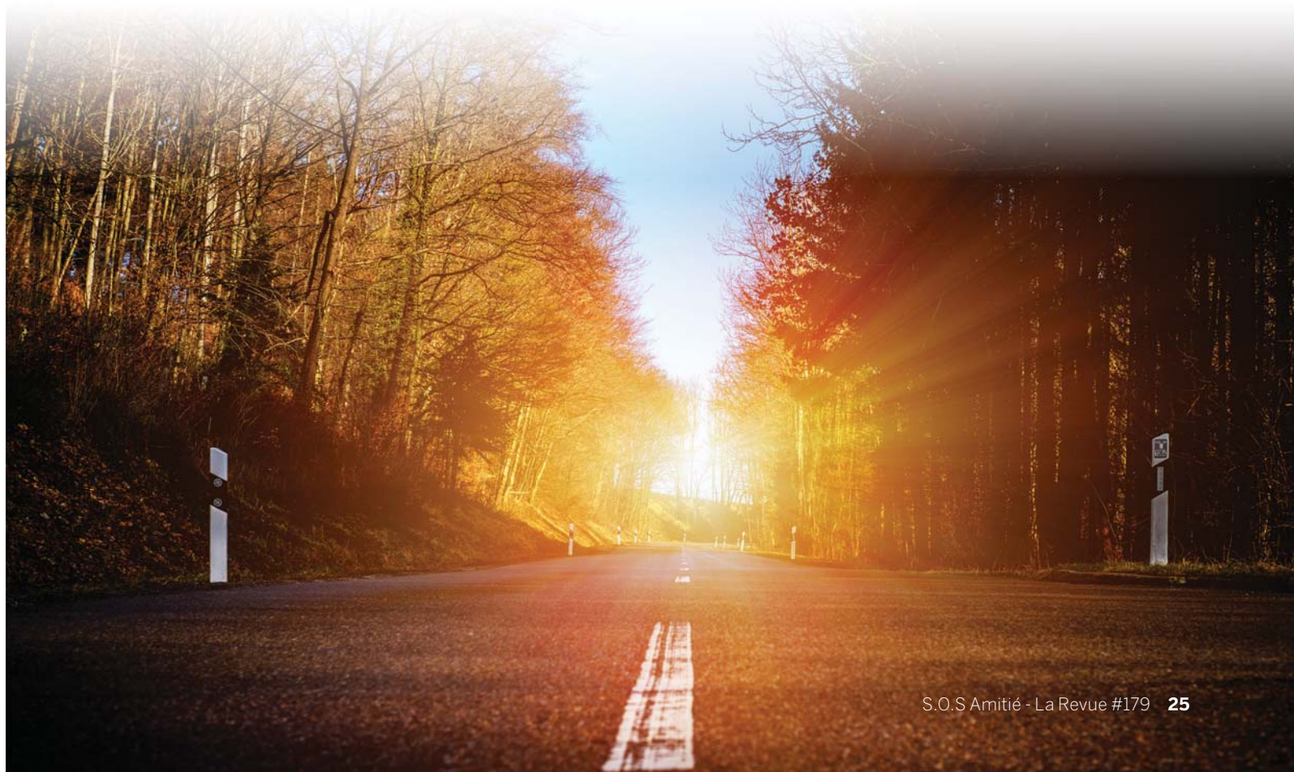
« Permanence de nuit. Une dame me dit qu'elle est passée à l'acte avec des médicaments et de l'alcool. J'ai ressenti de la peur. Elle m'a demandé si je voulais l'accompagner, elle ne voulait pas parler de ce qui l'avait amenée à cet instant. On a parlé de la vie, elle aimait les animaux, elle a commencé à s'endormir, m'a demandé mon prénom, m'a donné le sien. « Monsieur, soyez méchant. Je vous dis ça parce que c'est toujours les gentils qui partent en premier. » Je l'ai pris pour une phrase de reconnaissance. On s'est dit au revoir et voilà ».
Quand ce bénévole m'a raconté ce qui s'était produit de nombreuses années auparavant, l'émotion dans sa voix pouvait faire croire que cela s'était produit la veille.

On peut s'interroger sur la signification de ces passages à l'acte au téléphone. Recherche de chaleur humaine ? Manipulation désespérée ? Appel au secours ? Insupportable souffrance ? Il est cependant indéniable qu'ils sont difficilement supportables et mettent chacun face à ses propres angoisses.

## D'autres appels sont à la limite du soutenable

Le propos d'un homme qui se dit pédophile et attiré par sa fille, sidère l'écoutante. Un autre cas d'inceste où l'horreur décrite est effrayante : une femme adulte détruite par son père alors que la mère savait tout. Constat de l'irréparable. L'écoutante a pu aller jusqu'au bout. Elle a fait ce qu'elle devait : écouter. Mais elle est marquée.

Il est vrai qu'une formation sérieuse et un peu d'expérience peuvent rendre supportables certaines choses qui ne l'étaient pas quand l'écoutant a rejoint l'association. Il ne faut pas encourager le réflexe de mettre fin à un appel qui dérange, mais ne pas oublier : si l'appelant doit être respecté, nous devons également protéger l'écoutant.



# Y a-t-il un âge pour écouter ?

*Par des bénévoles de Toulouse*

L'exigence d'une bonne qualité d'écoute entraîne-t-elle l'obligation de fixer un âge plancher et un âge plafond pour l'Écoutant ?

### Un minimum ?

En règle générale, les stagiaires ont rarement moins de 25 ans. Une exception est parfois faite pour les étudiant(e)s intéressé(e)s par S.O.S Amitié, souvent en cursus de psychologie, qui ont 22 ou 23 ans, et sont en Master.

Une certaine maturité est nécessaire pour communiquer de manière empathique avec des gens qui ont un parcours de vie très difficile, pour comprendre des propos hors de l'ordinaire. Peut-on laisser un jeune à peine majeur entendre des récits à la limite du supportable ? Il faut songer à la protection de l'écoutant qui ne connait pas toujours la difficulté de ce bénévolat. Il peut arriver que des jeunes montrent plus de maturité que certains quadragénaires, mais cela reste l'exception.
Quels sont les risques d'être écoutant trop tôt ? La dépression, les idées suicidaires, ont une certaine contagiosité qui peut toucher une personne dont les défenses sont vulnérables, la sensibilité d'un jeune adulte pourrait être fortement blessée par certains appels. Une stagiaire d'une trentaine d'années dit : « À 25 ans j'étais un bébé pour plein de choses ».
Peut-on demander une certaine stabilité émotionnelle comme prérequis à l'écoute ? La capacité à travailler sur soi, à se remettre en question, semble nécessaire. À l'issue de la formation théorique et pratique les formateurs et formatrices ont assez de données pour ne pas accepter dans l'Association des personnes jugées trop fragiles.

D'autre part il est constaté que beaucoup de jeunes quittent l'Association au bout de quelques mois, parfois juste quelques semaines après avoir été admis, pour diverses raisons. Cela peut résulter d'une sorte de fast-bénévolat : on fait le tour pour voir et on s'en va vers une autre expérience à mettre dans son CV, à un âge de recherche et d'instabilité. La réorganisation de la vie, ou la difficulté à s'organiser pour le nombre d'heures requis, ajoutés à certains appels très durs à vivre, entraînent une démotivation. Un consensus semble obtenu pour que l'admission se fasse à partir de 25 ans et que le soutien de la marraine ou du parrain soit réel pendant la première année.
Chacun doit mettre du sien pour éviter les conflits intergénérationnels qui pourraient survenir à propos des écoutes trop longues ou peu satisfaisantes.

### Un maximum ?

Sans âge plafond, surgirait alors le spectre d'une association phagocytée par des retraités cacochymes qui prendraient toute la place ? Des brochettes de gérontes accrochés à leur téléphone comme des sangsues ? Cette inquiétude est inutile, la plupart des écoutants très âgés se rendent compte, comme de vieux soldats fatigués, qu'il est temps de raccrocher, au propre comme au figuré, et cessent d'eux-mêmes leurs écoutes laissant la place aux jeunes, parfois avec un peu d'inquiétude, mais avec beaucoup d'espoir.
S'il n'est pas prévu de mise à la retraite d'office, les doubles-écoutes entre pairs peuvent servir de signal si un senior commence à s'égarer. Dans ce cas tact et bienveillance sont indispensables pour aider l'écoutant à faire le constat qu'il est peut-être temps de songer à devenir membre honoraire.
Ce n'est pas uniquement une question d'âge. De vaillants octogénaires, voire nonagénaires ( pas de centenaires chez nous mais peut-être chez vous ?), continuent de communiquer avec une empathie forgée par de multiples années, et savent jongler avec les mots qui enrichissent, et les silences qui en disent long. On pense que l'arrêt de l'écoute se fait presque toujours naturellement, quand il n'y a plus assez d'énergie pour continuer.

L'EAD (écoute à domicile) a encouragé plusieurs seniors à rester dans l'association car elle évite d'aller au poste parfois lointain et permet des écoutes de nuit sans le danger d'un déplacement urbain ou rural. De plus le temps d'écoute est plus facile à gérer avec des sessions de deux ou trois heures au lieu des périodes de quatre heures recommandées.

### Ensemble !

Nous avons tous nos fragilités, à n'importe quel âge. Tout dépend de comment nous parvenons à les gérer. Même si l'écoutant est seul, il doit se sentir entouré, au sein d'un groupe qui est là pour l'épauler, l'accepter tel qu'il est, partageant avec lui ses joies et ses difficultés. Tout esprit peut un jour se gripper, toute envie s'étioler. Soyons ensemble, que l'on ait 25, 50 ou 80 ans, pour garder le cap.



# Les écoutants **témoignent**

Merci à Baudouin T., Daniel L.G., Geneviève M., Marion S., Martine Q., Véronique B.

**André Gide disait : « Il faut de l'esprit pour bien parler, de l'intelligence suffit pour bien écouter ». Ne faut-il pas aussi du cœur ?**

### Veilleurs de vie

Une femme a téléphoné pour dire : « Pendant quatre ans j'ai appelé. Vous avez dû croire que ça ne servait à rien. Pourtant je ne faisais confiance qu'à S.O.S Amitié qui m'a sauvée, m'a aidée à rester du bon côté, à ne pas boire, ne pas mourir. Parfois la nuit je rêvais d'S.O.S Amitié. Après, j'ai pu aller parler à un psy', à mes amis, aux autres quoi !
S.O.S A. c'était comme ma mère, tellement important pour moi. Vous m'avez vraiment sauvée , je suis d'abord restée en vie par respect pour vous. Maintenant je vis pour moi. Si j'ai appris des épreuves, je le dois à S.O.S A. Je n'ai eu que des personnes qui m'écoutaient vraiment, qui soulignaient les choses positives que je ne voyais pas, et parfois montraient des choses dures mais vraies. Tout cela m'aidait. Vous êtes mes tuteurs de résilience. Merci à vous mes veilleurs de vie.

Je sors de ma **deuxième écoute en autonomie,** il est minuit, il pleut, mais je me sens bien.
Pourtant, les 4 heures avaient commencé par l'appel d'un homme insultant, que je n'ai gardé que quelques minutes, mais j'ai raccroché et repris la ligne sans doute trop tôt, car il est tombé sur moi deux fois encore ! A-t-il passé sa soirée à insulter tous les écoutants disponibles, aurai-je souvent ce « plaisir » à l'avenir ?
Il y a eu aussi quelques appels « frustrants » : appelants difficiles à comprendre du fait d'une mauvais élocution ou d'un fort accent, une logorrhée sans échange possible, une plainte généralisée, etc…
Ensuite, j'ai écouté un homme de 45 ans, qui souffrait de solitude, et surtout de ne pas voir assez ses enfants. Sa vie a été difficile : séquelles physiques et psychologiques de la guerre en Yougoslavie quand il était dans l'armée à 20 ans, divorce, un peu d'alcoolisme, un père décédé tôt… Mais, au fil de l'écoute, je l'ai senti reprendre de l'énergie et un peu de confiance en lui.
Puis il y a eu d'autres appels de personnes dont l'humanité m'a touchée, qui vivent ou ont vécu un moment particulièrement angoissant ou déprimant, mais dont on sent qu'elles veulent s'en sortir.
Ces histoires semblables ou particulières : les insomnies, la solitude, les séparations, les dérapages psychiques, les difficultés financières… Qui est à l'abri de tout cela tout le long d'une vie ?
Je rentre « riche » de ces rencontres, avec l'impression d'avoir un tout petit peu aidé, pendant quelques instants, et surtout échangé vraiment avec ces personnes invisibles que sont les appelants.
Et, ne nous voilons pas la face, les appels qui se terminent par un « merci » sincère, font du bien. Non ?

### Écoute sur deux postes :

Suite à un partage, j'expliquais à notre informaticien nantais combien il m'était difficile de continuer tant les quatre heures par semaines que les écoutes de nuit en été, parce que je suis alors en villégiature en Touraine.
Il m'a signalé l'existence du poste de Saumur, à 25 km du lieu de mes vacances…
J'ai alors demandé à faire mes écoutes sur Saumur de juin à octobre, ce qui fut accepté de la part des deux directeurs de postes. J'ai pu ainsi assurer mon objectif. Pendant un certain temps j'ai donc écouté sur les deux sites, ce qui était confortable et m'a permis de rencontrer d'autres écoutants. Mais le COVID est passé par là, et maintenant je fais les écoutes chez moi…

### L'écoute SOSA « domestiquée » (domiciliée… ?)

La proposition de la direction de S.O.S Amitié, en réaction immédiate au confinement généralisé en France, a été une opération admirable techniquement (pour maintenir l'anonymat), et psychologiquement : oser l'impensable depuis la création de l'association : écouter chez soi.
Par la force des choses, l'écoute sort alors d'un espace dédié (le poste) pour entrer dans un espace multifonctionnel, certes, mais domestique.
Le poste est un lieu « professionnel » occasionnel, qui relève d'un contrat scellé par la remise de clefs. Il a son cadre : ses équipements, ses repères visuels, olfactifs, sonores, ses mystères… Il institue un anonymat neutre, coutumier.
Écouter à domicile constitue un glissement de l'écoute vers un espace inverse, domestique et quotidien, connu, balisé, lourd de sens.
Le poste est une maison commune, un endroit partagé entre des personnes avec lesquelles nous avons construit une culture commune à travers la formation, les partages, les responsabilités collectives, les affinités. Il est au fondement de notre adhésion à l'association. C'est un espace au-dessus de la mêlée, où le personnage principal et ce qui compte avant tout, c'est QUI nous écoutons, « l'Autre » anonyme. Nous devenons anonymes nous aussi dans ce lieu, nous devenons S.O.S Amitié.
Par sa régularité, par sa discipline aussi (la charte !) l'écoute nous transforme; elle touche à l'intime, au secret.
Écouter chez soi quand je le veux, quand je le peux, fait entrer l'écoute dans la banalité de la vie quotidienne ; elle devient une occupation, une activité comme une autre, avec l'avantage de pouvoir être casée selon nos disponibilités et nos envies, au même titre que d'autres choses. Le temps de l'écoute est ainsi aplati au même rythme que le reste, alors qu'il demande une « mise en condition » mentale, une disponibilité particulière. Il n'est pas neutre de faire entrer « toute la misère du monde » dans notre havre domestique, dans un décor familier construit par nous-mêmes, notre « chez soi » le plus intime.
Le grand saut de l'écoute à domicile, qui s'est opéré en 2020, a permis à S.O.S Amitié de maintenir une présence dans une période difficile et, il faut bien aussi le dire, de recruter d'avantage de bénévoles.
Il est aujourd'hui considéré comme un progrès, la modernisation d'une vieille association caricaturée dans la mémoire cinématographique d'une génération.
L'écoute à S.O.S Amitié ne peut se réduire à l'écoute en général. Elle ne réunit pas un groupe de personnes comme les anciens du lycée Machin ou les afinicionados de la boule, autour d'un intérêt commun et d'une nouvelle sociabilité.  Elle nous engage au plus profond de nous-mêmes, elle nous modifie : nous la construisons au fil des mois comme à son tour, elle nous construit : le lieu participe entièrement de cet édifice, il garantit un « entre soi » particulier qui nous soutient. Nous faisons l'effort d'y venir, en nous mettant en situation physique et mentale, nous faisons l'effort d'y rester postés quatre heures, nous faisons aussi l'effort de le quitter pour rejoindre le monde ordinaire, celui de tous les jours.
L'espace du Poste est un lieu entre parenthèses dans le grand flux du temps, il fait Fondation, c'est le ciment matériel et symbolique de l'écoute par S.O.S Amitié.
Il est une garantie de l'anonymat, fondement de notre identité collective.
C'est pourquoi toutes les commissions d'évaluation sur l'EAD pourront se réunir, elles ne seront que démarches bureaucratiques, sécurisantes pour l'Institution. Elles ne pourront que quantifier certaines données pour nourrir les statistiques, mais l'évaluation de la relation entre le lieu et l'écoute me semble impossible à faire, tant elle ne relève d'aucune fonctionnalité : elle participe du symbolique.

### Aider sans le savoir…

Une appelante commence par demander d'un ton relativement enjoué «où suis-je tombée ?». « Angers » dis-je. Comme elle connait bien Angers, une  conversation s'installe entre nous autour de cela.
Mais, surprise  : au bout de deux ou trois échanges, elle dit avec enthousiasme : «vous ne pouvez pas savoir le bien que vous me faites !». Comme je m'en étonnais, puisque nous n'échangions que depuis 2 ou 3 minutes, elle déclare : «vous, les écoutants, vous ne savez jamais qui vous avez au bout du fil, ni ce qu'ils ressentent vraiment. Alors, quand on me dit de laisser la place à ceux qui souffrent vraiment, ça me fait terriblement mal. J'ai beaucoup souffert dans ma vie, mais je n'ai justement pas envie d'en parler et c'est pourquoi je prends un ton plutôt enjoué, pour parler de choses plutôt agréables».
Gardons toujours en tête que chaque appel est important, que nous ne pouvons jamais préjuger de ce qu'il représente pour l'appelant(e)  !



# Mercis, si, si !

S.O.S Amitié a reçu ce courrier avec l'autorisation, voire la demande, de le publier afin que quelque chose demeure… À l'instant où la lettre fut postée la personne vivait. Vit-elle encore ? Question qui nous hante souvent après des appels chargés de désirs suicidaires, voire alors que l'appelant a déjà consommé le poison qui le tuera…
Nous avons respecté la mise en forme et l'orthographe significatives de l'auteur, et sa signature en minuscule comme annoncée en fin de missive.

*« petit bâton »*

Voilà pour Vous, S.O.S Amitié, de l'aide et pas à moitié : **MERCIS SI SI**

Je suis perdu.e, je crève d'envie de m'abîmer un peu plus. Je rêve plus profond, sang, peur, ni raison. Je vous ai, beaux coups, appelé. Vous, oreilles, vies sages, optimistes êtes. _ **« Allô S.O.S A, j'ouïs ?_ô joie ! »** que c'est bon d'entendre une voix qui vous serre dans ses bras. La mâchoire de se desserrer. La langue de se délier. Noeuds, déboires. Vous, de me dévisager à l'oreille et me réenvisager en choeur.

**Merci Vous, Ma Dame,** une voix d'où, une voix douce, qui a su **« occuper mes oreilles »** que j'essayais de faire sourdes au vacarme de mes maux. État de crise, état mixte caractérisé, suicidaire à la l'âme aiguisée. Coup ou raison d'état. Acouphènes. O ardent désir de couper la ligne de vie. O instinct de survie et se raccrocher à la Vôtre. Impérieuses urgences. De musculeux pompiers de rouge et bleu habillés n'ont pas été appelés, l'anonymat pas levé. Pas en corps mort cette nuit-là ; pompes funèbres loin de là. Je ne voulais pas que l'on me console en camisole. Dialogue de sourds. Mon secours c'était Vous et de recours, n'en aviez point. Je Vous laissais désemparée et j'en étais bien désolé.e, sincèrement. À deux, esseulé.e.s, face au feu falloir faire volte-face. Vous, possiblement la dernière voix croisant ma voie. La dernière avant l'après-rasoir, sang, bruit, des gouttes. Là, l'âme trempée et la main à l'appareil, j'étais pendu.e à Vos lèvres et je buvais Vos paroles. Vos pensées, ma main tenaient. Vos cordes vocales m'avez lancé. À fond la caisse de résonnance, Vous faisiez écho à mes maux. Vous avez réussi à ajuster ma respiration sur votre longueur d'onde. À bras le corps, Vous m'avez porté.e à bout de mots. D'infinis silences. Beaucoup de soupirs décroche. Fa si la. Dire. L'Alléluia n'a pas été chanté, la mort déjouée, Vibre l'harmonie - car mes oreilles ne sifflent plus. Je tintinnabulais, à la vie à nouveau je sonne. Mais toujours à la place du fou, je cloche.

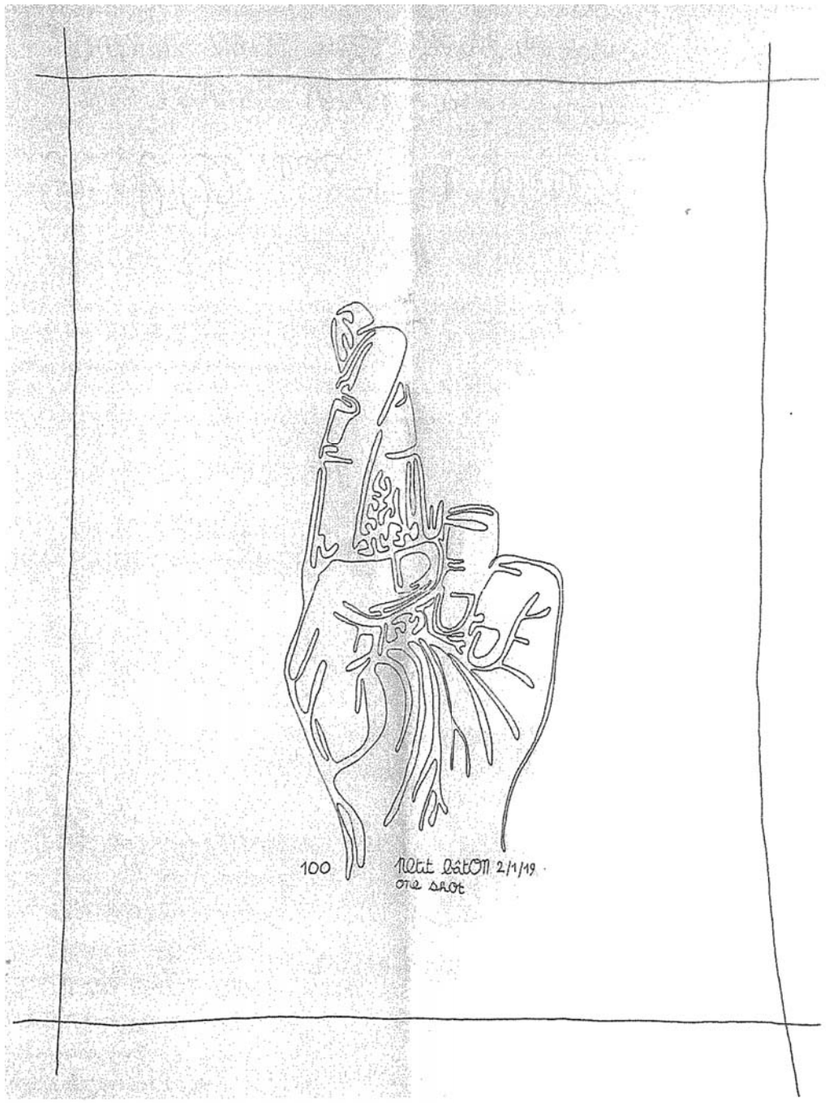
*Voyez, avec Vous j'écris ; avec Vous, je crie ;*
*et en pensée, grâce à Vous je dessine -depuis 2015 -.*
*Ouvrir grand les yeux, chaussez lunettes*
*et de suivre le trait… Il n'y en a qu'un !*

**Merci Vous, Sire,** que j'ai prié d'écouter ma « prière », ce « criqui-erre » composé en votre champ d'honneur : « ô Je-suis, fils perdu.e. En cet instant donnons-nous l'Amitié et partageons cette coupe de sang, vain verset. ô Sauve l'heure, pour vous, cette Anomalie funèbre : la voie du Saigneur est pénétrable. ô Maissi, sermon coeur : JE VOUS SALUE L'AMI.E : ô je vous salue Ma Mie comblée de phrases ; le Saigneur est avec vous ; vous êtes choisie entre tous les Hommes affables ; Et Je suis, la fuite, mes funérailles, à bannir ; Salut ! Ma Mie, mer d'adieux, Ecrivez pour moi pauvre suicidaire ; Main tenue et heurt de notre amour ; À mot ». Piquées, mes oreilles bourdonnaient bien trop fort. Un cierge de brûler, cire de s'écouler, ma vie de se consumer. Mèche en bataille, braises, les yeux de doucement s'éteindre. Bougeoir d'agiter au bout des mots, Sire, me soufflez de bouger un peu. La vie au couteau, suif. La tête au mur de battre le code : ..._____... Et Vous de marteler mon enclume à la ouate avec what is the way now ? Otite. Mon anatomie oto-rhino de suppurer, suture. Déclarer forfait, osselets lancés, ma vie à un numéro abandonnée. Combiner les mots (les miens, les vôtres) pour d'une conversation faire diversion, maintenir la veille. Aïe ! Mes maux me décomposaient. Il avait les mots, moi les avalais. Mes humeurs plus hautes que les autres. Éclats. De larmes puis de gémir puis de rire... c'est ce qu'il a raconté de ma voix avant que chacun reprenne sa voie. Il a su toucher mon oreille pour que demain soit un autre jour et non une vie coupée court. J'avais besoin qu'on me prenne par les deux mains. Avant de raccrocher, promesse de faire : m'accompagner pour fumer la cigarette juste à venir. **«_Croyez-le ». « _Croyez-le ! »** sont ces derniers mots miens. Ils vibrent toujours, pas en corps mort-ce jour-là.. En aucun dieu ne crois, mais en cette Grâce, mes oreilles je veux bien croire. Propolis. De m'accompagner en souvenir. Que ces instants de vie, instinct de survie, ne partent pas en fumée. ô Sire Vous étiez royal.

Mais pour qui sonne le glas ? Ou, puisque vous ne saurez pas pour qui les pompes funèbres ne chômeront pas, à Vous tous pour toutes ces fois sans-issues-là et de la part de Nous tous, voix d'outre-tombe, **je vous hurle un merci à la mort.**

**Des écouteurs au clavier, de l'oreille à la lunette, dire, écrire, survivre au suicide.**
**>>>**
**merci d'être là. Ô joie d'être lu.e. Je suis là. Juste en bas Gabriel.le sang, ailes, sans elle ; chambre sang neuf !**

Vous seuls saurez ; voilà secret bien gardé : Mon nom d'artiste petit bâton ; in petit bâton, c'est ce qu'il restera de moi, à Vous après m'être suicidé.e ; une statistique, un vulgaire petit bâton d'incrémentation. Un nom en minuscule pour des maux en majuscule.




# Bibliographie

## Livres :

- ***« L'approche centrée sur la personne »,*** *Carl R. Rogers, Ambre Ed. 2013* - le livre de base incontournable.

- ***« L'écoute au coeur du métier bénévole »****, sous la direction de Dan Ferrand-Bechmann, Editions Chronique Sociale* - 2020 : un vrai regard sur l'écoute à S.O.S Amitié

- ***« L'écoute, attitudes et techniques »****, Jean Arthaud, Ed. Chronique Sociale, 2003* - Pour découvrir et approfondir l'écoute. À partir de situations concrètes et réalistes de la vie quotidienne, pour repérer ses tendances personnelles, voire ses dérives, les enrichir ou les corriger.

- ***« Écouter l'angoisse »****, sous la direction de Michel Montheil, l'Esprit du Temps, 1997* - Unique et personnelle, l'angoisse soulève plus de questions qu'il n'y a de remèdes. Ce livre est à la fois témoignage et analyse de différents spécialistes. "L'Écoute est un art qui réclame certaines dispositions personnelles : sensibilité et finesse, lucidité et intuition, mais aussi patience et renoncement, fermeté et solidité." dit Alain Brossier p.325.

- ***« De si violentes fatigues »****, par Romain Huet, maître de conférences en sciences de la communication, Ed. PUF 2021* - À partir d'une étude réalisée au sein d'une association de prévention contre le suicide, ce livre dit que les souffrances, le renoncement, les colères sourdes, les indignations et les attentes existentielles déçues sont des sujets « explosifs » qui interpellent la société, en révèlent la brutalité et les conséquences de sa fréquente inanité.

- ***« Les animaux parlent, sachons les écouter »****, Nicolas Mathevon, HumenSciences, 2021* - Le langage des animaux permet d'exprimer leurs émotions, de choisir un partenaire, de ruser, de savoir qui domine et qui se soumet, de marquer son territoire, d'appeler à l'aide... Sommes-nous si différents ? Nous avons beaucoup à apprendre en les écoutant !

## Revues :

- *Santé Mentale N°124, janvier 2008* - Dossier « Écouter », 47 pages sur : Être là l'oreille ouverte, écoute de soignants, communication interindividuelle, de Carl Rogers à Palo Alto, résistances, en relation d'aide, enseigner l'écoute, et aussi : à l'écoute de l'écoutant...

- *Revues d'S.O.S Amitié* - N°128 : « l'Europe de l'écoute » - N°135 : « l'Écoute » – N°142 : « Les habitués » - N°157 : « Ce qu'écouter veut dire » - N°166 : « Silences » - N°168 : « l'écoute un acte social dans un monde qui change »

- *Bulletin Rizome 79, 2021* - 20 pages sur « Les visages de l'écoute », Intervenants sociaux, soignants, chercheurs, pairs aidants, interprètes...

## Internet :

***« Nous ne savons pas écouter »****, Thomas d'Ansembourg*

# S.O.S Amitié
en France

**N° d'appel : 09 72 39 40 50**

### Albi
05 63 54 20 20
BP 70 070
81027 Albi cedex 9

### Angers
02 41 86 98 98
BP 72204
49022 Angers cedex 2

### Annecy
04 50 27 70 70
BP 360
74012 Annecy cedex

### Arras
03 21 71 01 71
BP 50511
62008 Arras cedex

### Avignon
04 90 89 18 18
BP 128
84007 Avignon cedex 1

### Besançon
03 81 52 17 17
BP1572
25009 Besançon cedex

### Bordeaux
05 56 44 22 22
BP 20002
33030 Bordeaux cedex

### Brest
02 98 46 46 46
BP 11218
29212 Brest cedex 1

### Caen
02 31 44 89 89
Maison des associations
"Le 1901"
8 rue Germaine Tillion
14000 Caen

### Charleville-Mézières
03 24 59 24 24
BP 444 - 08098 Charleville-
Mézières cedex

### Clermont-Ferrand
04 73 37 37 37
Centre Jean Richepin,
17 rue Jean Richepin
63000 Clermont-Ferrand

### Dijon
03 80 67 15 15
Maison des Associations BV8
2 rue des Corroyeurs
21000 Dijon

### Grenoble
04 76 87 22 22
BP 351
38014 Grenoble cedex

### La Rochelle
05 46 45 23 23
BP 40153
17005 La Rochelle cedex 1

### Le Havre
02 35 21 55 11
BP 1128
76063 Le Havre cedex

### Le Mans
02 43 84 84 84
BP 28013
72008 Le Mans cedex 1

### Lille
03 20 55 77 77
BP 10 332
59015 Lille

### Limoges
05 55 79 25 25
BP 11
87001 Limoges cedex

### Lyon
#### Caluire
04 78 29 88 88
#### Villeurbanne
04 78 85 33 33
BP 11075
69612 Villeurbanne cedex

### Marseille
04 91 76 10 10
BP 194
13268 Marseille cedex 8

### Metz
03 87 63 63 63
BP 20352
57007 Metz cedex 1

### Montpellier
04 67 63 00 63
BP 6040
34030 Montpellier cedex 1

### Mulhouse
03 89 33 44 00
BP 2116
68060 Mulhouse cedex

### Nancy
03 83 35 35 35
BP 212
54004 Nancy cedex

### Nantes
02 40 04 04 04
BP 82228
44022 Nantes cedex 1

### Nice
04 93 26 26 26
Maison des associations
3 bis rue Guigonis
06300 Nice

### Nord Franche-Comté
03 81 98 35 35
Maison des associations
1 rue du Château
25200 Montbeliard

### Orléans
02 38 62 22 22
BP 5251
45052 Orléans cedex 1

### Paris & Ile-de-France
01 42 96 26 26
Secrétariat 7 rue Heyrault
92100 Boulogne-Billancourt

### Pau
05 59 02 02 52
BP 555
64012 Pau cedex

### Pays d'Aix
04 42 38 20 20
BP 80003
13181 Aix-en-Provence cedex 5

### Perpignan
04 68 66 82 82
Mairie de quartier Est
1 rue des calanques
66000 Perpignan

### Poitiers
05 49 45 71 71
BP 90021
86001 Poitiers cedex

### Reims
03 26 05 12 12
Maison de la vie associative
Boite 214/56
122 bis rue du Barbâtre
51100 Reims

### Rennes
02 99 59 71 71
BP 70837
35008 Rennes cedex

### Roanne
04 77 68 55 55
19 rue Benoît Malon
42300 Roanne

### Rouen
02 35 03 20 20
BP 1104
76174 Rouen cedex 1

### St Étienne
04 77 74 52 52
Maison des Associations,
Casier 101
4 rue André Malraux
42000 St Étienne

### Strasbourg
03 88 22 33 33
BP 125
67028 Strasbourg cedex 1

### Toulon et Var
04 94 62 62 62
2222F chemin de Marenc
et des Costes
83740 La Cadière d'Azur

### Toulouse
05 61 80 80 80
BP 31327
31013 Toulouse cedex 6

### Tours
02 47 54 54 54
BP 11604
37016 Tours cedex 1

### Troyes
03 25 73 62 00
BP 186
10006 Troyes cedex

English speaking

### S.O.S HELP
01 46 21 46 46
Maison des associations du 7ème
4 rue Amélie
75007 Paris

### SIÈGE FÉDÉRAL
01 40 09 15 22
83 boulevard Arago
75014 Paris

**www.sos-amitie.com**

S.O.S Amitié

S.O.S Amitié France est une Association loi de 1901 - Reconnue d'Utilité Publique par décret du 15 février 1967.

PEFC 10-31-1243 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org